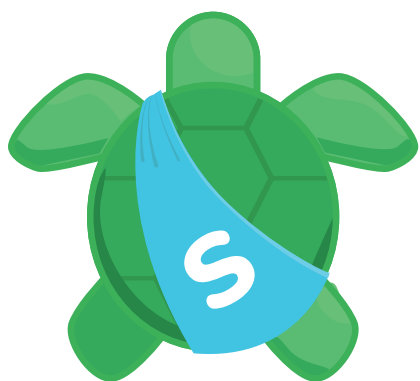




SAM[®]
Solidariteit Thuis

Activiteitenverslag 2022

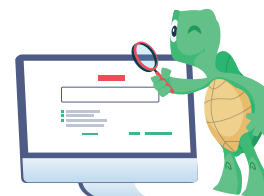


02 474 02 44

Infolijn

(Elke donderdag juridische hotline)

WWW.RESEAU-SAM.BE



Inhoud

Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

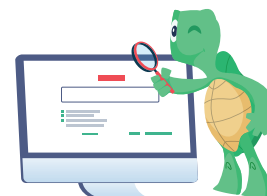
A. Identiteitsfiche	5
B. Onze verbintenis	5
1. Sociaal oogmerk	5
2. Onze doelstellingen	5
3. Onze waarden	5
4. Onze actieprincipes	8
C. Oorsprong van het project	9
1. Een verhaal van ontmoetingen.	9
2. Een verhaal van cocreatie ... om een project op te bouwen	9
3. Hindernissen die moesten worden overwonnen om dit project op te bouwen!	9
4. Fundamenten van het project - beweegredenen om het SAM-project in het leven te roepen	10
5. Steun die het project mogelijk heeft gemaakt	11
6. Betrouwbaarheid van het project	12
D. Onze organisatie	13
1. Een zeer SAM team	13
2. Een gezamenlijk project: het Comité van deskundigen	16
3. Statuten en organen	18

SAM Solidariteit Thuis vzw

☎ Tel.: 02 474 02 44 📞 Gsm : 0493 78 18 76 ✉ services@reseau-sam.be
📍 **Maatschappelijke zetel** : De Smet de Naeyerlaan 570 - BE-1020 BRUSSEL
📍 **Vestiging Brussels Gewest** : De Smet de Naeyerlaan 570 - 1020 LAKEN
📍 **Vestiging Waals Gewest** : Madeliefjes 51 - 7850 EDINGEN

BTW BE-0695.797.430 - BIC: BBRUBEBB IBAN: BE72 3631 7484 9816

SAM het netwerk voor verzorgers, beter dan mond-tot-mondreclame!
Bruggenbouwer voor een meer solidaire toekomst!



Inhoud

Deel 2: 'SAM voorkomt!'

A. Preventiestrategie van SAM

- | | |
|--|----|
| 1. Stap 1: Doelgroepen voor ons informatiemateriaal bepalen | 19 |
| 2. Stap 2: Hoe kunnen we onze doelgroepen bereiken? | 21 |
| 3. Stap 3: Oplossingen vinden om onze doelgroepen te bereiken | 23 |
| 3.1. Een positieve en vriendelijke toon gebruiken | 23 |
| 3.2. Creatie van de SAM-identiteit | 23 |
| 3.3. SAM persoonlijkheden : "Zin geven om zich te identificeren! " | 25 |

B. De Communicatie van SAM in 2022

- | | |
|---|----|
| 1. Onbegrip over de weigering van onze aanvraag voor mediaspots (TV/Radio) bij de Fédération Wallonie-Bruxelles | 26 |
| 2. De media in 2022 | 27 |

Deel 3: 'SAM ten dienste van de professionals!'

A. Zichtbaar maken

28

B. De vorming van netwerken ondersteunen en/of ze zichtbaar maken

29

C. Ontmoetingen van het SAM-team in 2022

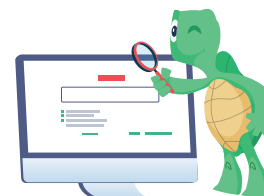
31

- | | |
|---|----|
| 1. Bij de professionals | 31 |
| 2. Bij de academische wereld | 32 |
| 3. Bij de verenigingen van patiënten en hun familie | 33 |
| 4. Onze mandaten | 34 |

SAM Solidariteit Thuis vzw

☎ Tel.: 02 474 02 44 📞 Gsm : 0493 78 18 76 ✉ services@reseau-sam.be
📍 Maatschappelijke zetel : De Smet de Naeyerlaan 570 - BE-1020 BRUSSEL
📍 Vestiging Brussels Gewest : De Smet de Naeyerlaan 570 - 1020 LAKEN
📍 Vestiging Waals Gewest : Madeliefjes 51 - 7850 EDINGEN

BTW BE-0695.797.430 - BIC: BBRUBEBB IBAN: BE72 3631 7484 9816



Inhoud

Deel 4: 'SAM informeert!'

A. Project 'Naar de toekomst kijken', een onderwerp dat de SAM's na aan het hart ligt	35
B. 'SAM-gids': informatie volgens het Wiki-stramien	38
1. Wat is een 'SAM-gids'?	38
2. Een eerste cocreatie-ervaring met de Hogeschool Condorcet	38

Deel 5: 'SAM meet!'

A. Bezoekersaantal stelt niet teleur	40
B. Steeds meer informatieaanvragen	42

Conclusie	43
------------------	----

COLOFON

Verantwoordelijke uitgeefster : Marine Salou | Directrice

Grafische vormgeving en opmaak : LWS | www.lws.be

In samenwerking met :



SAM SOLIDARITEIT THUIS VZW

Maatschappelijke zetel :

- De Smet de Naeyerlaan 570 - 1020 Brussel

Exploitatiezetels :

- De Smet de Naeyerlaan 570 - 1020 Laken
- Madeliefjes 51 - 7850 Edingen



5,7k



566



701



405

SAM Solidariteit Thuis vzw

☎ Tel.: 02 474 02 44 ☎ Gsm : 0493 78 18 76 ✉ services@reseau-sam.be

📍 Maatschappelijke zetel : De Smet de Naeyerlaan 570 - BE-1020 BRUSSEL

📍 Vestiging Brussels Gewest : De Smet de Naeyerlaan 570 - 1020 LAKEN

📍 Vestiging Waals Gewest : Madeliefjes 51 - 7850 EDINGEN

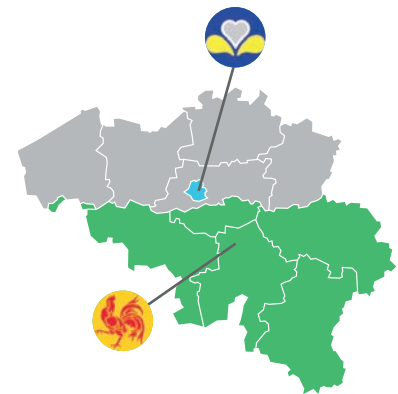
BTW BE-0695.797.430 - BIC: BBRUBEBB IBAN: BE72 3631 7484 9816

A. Identiteitsfiche



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

- **Oprichting van de vzw** : 08/05/2018.
- **Maatschappelijke zetel** : De Smet de Naeyerlaan 570, 1020 Brussel.
- **Exploitatiezetels** :
 - **Brussels Gewest** : De Smet de Naeyerlaan 570 - 1020 Laken
 - **Waals Gewest** : Madeliefjes 51 - 7850 Edingen
- **Geografisch bereik** : België
- **Activiteiten** :
 - **Preventie door informatie en solidariteit**
 - **Informatiemiddelen voor een breed publiek** :
(online sinds 25 september 2018)
 - 📞 **Infolijn 7/7 - 24/24** : **02/474.02.44**
 - 🌐 Website 'zoekmachine voor SAM's' : www.reseau-sam.be
 - **Tools voor professionals** :
 - 🏠 Software 'werken in een netwerk'
 - ✨ **Dienst zichtbaarheid**: video's, inhoud onder de aandacht brengen, ondersteuning cocreatie
- **Organisatie van informatieve evenementen** :
 - 🐢 'SAM informeert'
 - 🐢 'SAM Days'
- **Personeel** : 3 voltijdse medewerkers



SAM Solidariteit Thuis vzw

📞 Tel.: 02 474 02 44 📞 Gsm : 0493 78 18 76 ✉ services@reseau-sam.be
📍 **Maatschappelijke zetel** : De Smet de Naeyerlaan 570 - BE-1020 BRUSSEL
📍 **Vestiging Brussels Gewest** : De Smet de Naeyerlaan 570 - 1020 LAKEN
📍 **Vestiging Waals Gewest** : Madeliefjes 51 - 7850 EDINGEN

BTW BE-0695.797.430 - BIC: BBRUBEBB IBAN: BE72 3631 7484 9816

SAM het netwerk voor verzorgers, beter dan mond-tot-mondreclame!
Bruggenbouwer voor een meer solidaire toekomst!

B. Onze verbintenis



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

1. SOCIAAL OOGMERK

De vzw heeft als doel **de uitputting te voorkomen waarmee het zoeken van informatie over het verlies van autonomie gepaard gaat**. Ze richt zich tot **mensen in moeilijkheden** die rechtstreeks of onrechtstreeks worden geconfronteerd met een verlies van autonomie door een ziekte 🤒, een handicap 🦿, of ouderdom 🧓.

De vzw doet aan **preventie** door de toegang te vergemakkelijken tot informatie die essentieel is om **(opnieuw) een evenwicht te vinden** ⚖️ of om **doordachte beslissingen te nemen, rekening houdend met een levensproject**. Elke verzorger of patiënt moet hulp vinden en elke hulp moet het publiek bereiken waarvoor ze bestemd is.

2. ONZE DOELSTELLINGEN 🎯

Op één punt samenbrengen wat overal verspreid is: alle initiatieven, vzw's, personen, technologieën en informatie die erop gericht zijn hulp te bieden. Een tool maken 🖥️ die SAM's 🐢 in staat stelt gemakkelijk nuttige informatie te vinden. **Informatie die soms moeilijk te begrijpen is voor het grote publiek, toegankelijk maken.**

3 ONZE WAARDEN

Bij SAM zien alle belanghebbenden, leden van de verschillende comités, het team en de partners erop toe dat de WAARDEN van SAM worden gerespecteerd:

SOLIDARITEIT

Solidariteit is het DNA 🧬 **van de vzw SAM**: we staan ten dienste van een meer solidaire wereld! Allereerst wil de vzw een **platform zijn dat openstaat voor alle** inwoners van België die te maken krijgen met verlies van autonomie. Bovendien probeert de vzw voortdurend **instrumenten** 🛠️ **en diensten** te ontwikkelen **die als enig doel hebben bij te dragen aan de totstandkoming van solidariteitsinitiatieven** 🤝 **en het smeden van banden rond verlies van autonomie.**

INNOVATIE

Wetenschap en **nieuwe technologieën** 🖥️ zijn voor de vzw SAM **hulpmiddelen om een meer solidaire wereld te creëren**. Wij zijn er namelijk van overtuigd dat **nieuwe technologieën**, ook al worden ze soms in een kwaad daglicht gesteld, een **onmisbare hefboom zijn en blijven om de levenskwaliteit van ieder van ons te verbeteren**, en dat NICT's 📱 ten dienste van de mens staan. De cultuur van de vzw is gebaseerd op voortdurende verbetering en innovatie die erop gericht zijn de complexe omgeving waarin wij werken, doeltreffend te beheren.

B. Onze verbintenis



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

HUMOR

Het leven is te kort om ernstig te worden genomen. Heel wat dingen in het leven kunnen je tot tranen bewegen ... vooral wanneer je te maken krijgt met ziekte, een handicap ... Een glimlach en humor 😊 helpen vaak om afstand te nemen. SAM kiest in de mate van het mogelijke voor een positieve, opgewekte houding en toon. Om het met Sigmund Freud te zeggen: "Al gekscherend kun je alles zeggen, zelfs de waarheid!".

HUMANISME

Respect voor de mens primeert. De vzw SAM respecteert de vrije wil van de SAM's 🐢. Voor de vzw zijn **altruïsme, respect, verdraagzaamheid, discretie, beschikbaarheid en luisterbereidheid** essentiële attitudes.

ALTRUÏSME

De vzw SAM **kies**t voor een **altruïstische houding**. Wij zijn ervan overtuigd dat de belangrijkste waarden van een mens niet zijn fouten of zwakheden zijn, maar veeleer de goede dingen die hij te bieden heeft. Nooit vergeten het waardevolle in de mens te zien, ondanks zijn fouten of tijdelijke zwakheden. Er altijd voor kiezen **iets nuttigs en positiefs in te brengen**, zowel in onze relaties met de SAM's 🐢 als in die met onze partners.

PROFESSIONEEL BEWUSTZIJN

Voor de vzw **impliceert** een verantwoordelijk en efficiënt **beheer** van de organisatie en haar activiteiten **autonomie, empathie, striktheid, stiptheid, ethiek, deontologie, kritisch denken** (zichzelf en anderen in vraag stellen), **eerlijkheid, overleg** en **teamwerk**.

PRAGMATISME

De vzw SAM zet in op **actie en concrete initiatieven**. De vzw ontwikkelt geen grote theorieën en concepten.

B. Onze verbintenissen



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

NEUTRALITEIT

De vzw SAM is **apolitiek en neutraal**. Zij levert haar diensten rechtvaardig  en zonder discriminatie.

TRANSPARANTIE

De vzw SAM verbindt zich ertoe **volledige, duidelijke  en coherente** informatie te verstrekken over al haar activiteiten. Deze waarde impliceert openheid, oprechtheid, luisterbereidheid en solidariteit.

AUTONOMIE EN ... RESPONSABILISERING

De acties van de vzw SAM zijn gericht op **autonomie en responsabilisering van alle belanghebbenden**, waarbij de vaardigheden en middelen  van elkeen naar waarde worden geschat.

NON-PROFIT

Alle ontvangsten van de vzw, van welke aard ook, **dienen alleen om het  SAM-project te doen leven en groeien** (en niet om enkele mensen rijker te maken).

DIVERSITEIT

De vzw **SAM vervult haar opdracht** met volledige inachtneming van het Europese beginsel "**eenheid in verscheidenheid**": verscheidenheid van culturen, tradities, achtergronden en talen.

4. ONZE ACTIEPRINCIPES

- ✓ Een **niet-winstgevend doel** van algemeen belang 
- ✓ Een aanpak gericht op **partnerschappen**  met de actoren uit de sector
- ✓ Ontwikkeling van de **aanpak patiënt/mantelzorger-partner** 
- ✓ Ontwikkeling geïnspireerd door de **Agile-methode** 

C. Oorsprong van het project



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

1. EEN VERHAAL VAN ONTMOETINGEN

Het SAM-project is allereerst een verhaal van ontmoetingen... een verhaal van solidariteitsacties... een SAM-verhaal 🐢😊!

Geneviève, huisarts, kruist het pad van Nicole, verpleegster. Deze twee mensen voelen allebei de drang om de samenwerking tussen professionals en vandaar ook **het leven van hun patiënten te verbeteren** ! Eén van de manieren om dat te bereiken, is volgens hen ervoor zorgen dat de informatie over bestaande steunmiddelen beter doorstroomt.

Ze ontmoeten Marine, projectcoördinatrice, **die al te goed begrijpt dat de juiste informatie op het juiste moment een wereld van verschil maakt...** Dat neemt de problemen niet weg, maar het maakt soms het leven gemakkelijker. Het helpt mensen keuzes te maken... verder te leven, de juiste beslissingen te nemen !

Ze beginnen na te denken en komen al snel in contact met **Olivier**, webdeveloper, papa van een gehandicapt kind, **Christophe**, developer met een papa die aan Alzheimer lijdt, en ten slotte **Axel** en **Bernard**, die eveneens beseffen hoe belangrijk solidariteit is voor mensen in moeilijkheden en hun naasten.

2. EEN VERHAAL VAN COCREATIE... OM EEN PROJECT OP TE BOUWEN

Vervolgens ontmoeten ze **Dan en André**... een project opbouwen is mooi, vooral als dat gebeurt met een methode waarmee we kunnen inspelen op de behoeften van de mensen die we willen steunen... vanaf dat moment slaat het project methodisch de weg van de cocreatie in en wordt er volop ingezet op de **"patiënt-partnermethodologie"** die André had geïmporteerd uit Quebec... Aan **Brieuc, Catherine, Marc-Eric, Marie Colette enz., professionals op het terrein**, wordt gevraagd om mee na te denken... over de verwachtingen van professionals met betrekking tot informatiedoorstroming. Door toeval verschijnen vervolgens **Gauthier en Manu** op het toneel. Zij zijn communicatiespecialisten en komen dus uit een totaal andere sector, maar ook zij voelen zich betrokken. Want iedere Belg heeft wel eens iemand ontmoet, of kent iemand die plots een ongeval had of ziek werd. Ziekte, de dood, ongevallen maken deel uit van het leven. In die situatie moeten we reageren, informatie zoeken, ons aanpassen om **verder te leven. Al die mooie ontmoetingen resulteerden in de ontwikkeling van het SAM-project. SAM staat voor Solidaire A la Maison !**

3. HINDERNISSEN DIE MOESTEN WORDEN OVERWONNEN OM DIT PROJECT OP TE BOUWEN !

Het netwerk is dus ontstaan uit de wens om  een preventie-instrument te creëren om de uitputting te bestrijden waarmee het zoeken van informatie over het verlies van autonomie gepaard gaat ! Een studie die in 2016 werd uitgevoerd in Hasselt, zette ons op het juiste spoor. Er werden twee factoren geïdentificeerd om uitputting te voorkomen : de toegang tot informatie en het partnerschapsgevoel.

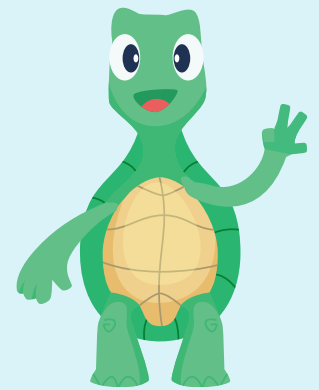
C. Oorsprong van het project



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

Met die twee sleutelfactoren als uitgangspunt werden twee hindernissen geïdentificeerd die moeten worden overwonnen om deze preventiedoelstelling te bereiken :

- ✓ Ervoor zorgen dat **alle burgers die** rechtstreeks (zieken, gehandicapten,...) of onrechtstreeks (solidaire gezondheidswerkers, mantelzorgers, solidaire werkgevers, solidaire handelaars...) te maken hebben met het verlies van autonomie, **zich identificeren als gebruikers van onze instrumenten** die hen toegang geven tot nuttige informatie ter begeleiding van een situatie waarin zij zich solidair voelen ! **Zo ontstond de SAM-identiteit** 🐢 **SAM zijn betekent je betrokken voelen bij het welzijn van een bejaarde** 🧓, zieke 🤒 of gehandicapte 🦿! Je Solidaire A la Maison voelen !
- ✓ De toegang tot informatie voor SAM's vergemakkelijken en bevorderen 🐢 om hun last te verlichten met een tool 💻 die nuttige en relevante informatie verzamelt en structureert... maar ook, met die uitwisseling van informatie, de dialoog bevorderen, het vragen van hulp en het aanbieden van steun uit de taboesfeer halen, het isolement bestrijden door **een band te smeden. Het kan om kleine dingen gaan, maar het is belangrijk dat er een connectie blijft.**



4. FUNDAMENTEN VAN HET PROJECT - BEWEEGREDEKEN OM HET SAM-PROJECT IN HET LEVEN TE ROEPEN

- Beter communiceren om uitputting te voorkomen en...
- Beter structureren om de toegang tot en de doorstroming van informatie te vergemakkelijken.

Het project ontwikkelde dus een op preventie gerichte communicatiestrategie, om het aanbieden en vragen van hulp laagdrempeliger te maken en schuldgevoelens weg te nemen zonder de moeilijkheden van elke dag te minimaliseren !

Door anders, positief, met de glimlach te communiceren over thema's rond verlies van autonomie, willen we :

- bewustmaken zonder af te schrikken ! 🧓🧓🧓
- het vragen van steun uit de taboesfeer halen !
- Preventief handelen... uitwisseling vergemakkelijken 🗣️ (indien mogelijk voordat de toestand erger wordt)
- Uitputting voorkomen 🧓!

Op die manier een gunstigere context scheppen voor identificatie en dus voor solidariteit rond situaties van autonomieverlies, dus ook voor de mantelzorger, maar niet alleen voor hem.

C. Oorsprong van het project



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

Vervolgens is gebleken dat ook moet worden **nagedacht over de informatie** zelf. Beschikbare informatie is niet altijd toegankelijk. Daarom hebben wij nagedacht over de volgende vragen :

- Wat zijn de criteria voor toegankelijke informatie ?
- Hoe kunnen we de informatie structureren, organiseren op basis van de denkwereld en de bezorgdheden van mensen die met verlies van autonomie te maken krijgen ?
- Welk systeem kunnen we opzetten om crowdsourcing, bottom-up te bevorderen ? Informatie is immers vaak beschikbaar, maar niet altijd zichtbaar. Ze bereikt de mensen niet.
- Hoe kunnen we de cocreatie van middelen bevorderen ?

Zo werkte en werkt het project aan hulpmiddelen om updates en interconnecties te verspreiden, onder de aandacht te brengen en te vergemakkelijken. Zo ontstonden de tools voor professionals.

5. STEUN WAARAAN HET PROJECT ZIJN BESTAAN DANKT

In 2016 (aanvankelijk binnen de vzw Aidants Proches Bruxelles) startte het team het project van het SAM-netwerk op.

De 'eerste steen' werd gelegd na een **eerste financiering door de Koning Boudewijnstichting** in het kader van een projectoproep die Aidants Proches Bruxelles en GDT-Brussel samenbracht **rond het thema 'banden smeden tussen formele en informele mantelzorgers'...** een **tweede fase werd ingezet** met een **facultatieve** subsidie, dit keer van de **COCOF**.

Maar het project kan zich pas echt ontwikkelen met de steun van Tele-Hulp, een vzw die **inziet hoe belangrijk solidariteit rond verlies van autonomie is**. Ook Tele-Hulp steunt het project, in eerste instantie door zijn partnerziekenfondsen (Partenamut en Christelijke Mutualiteiten) te sensibiliseren voor het belang van de ondersteuning van een dergelijk project. Zo verkrijgen zij **aanzienlijke financiële steun** voor de vzw SAM bij **Partenamut** (2x200.000 €) in **2019** en **2020**.

Partenamut is overtuigd van de sociale impact van het initiatief. Net als SAM vinden zij ook dat het een project voor iedereen moet zijn ... een verbindend project. In 2019 sensibiliseert Partenamut andere ziekenfondsen in de hoop intermutualistische steun voor het project te verkrijgen via de Brusselse intermutualistische groep. Ondanks een positieve principiële interesse stappen de ziekenfondsen niet mee in het verhaal wegens een interne of externe reorganisatie ... die hen ertoe noopt hun eventuele steun uit te stellen. Na 2 jaar stelt Partenamut vast dat het moeilijk zal zijn om samen met de andere ziekenfondsen het SAM-project te dragen en zet het zijn sponsoring stop.

Vandaag blijft SAM bestaan dankzij de facultatieve steun die de GGC sinds 2019 ieder jaar toekent (65 k€ + 225 k€ + 200 k€ + 200 k€). De kosten van de vzw SAM bedragen +/- 300 k€ per jaar en de investeringskosten (met name in IT) zijn aanzienlijk. Sinds het begin is er al 405 k€ geïnvesteerd in de ontwikkeling van de SAM-tools.

De vzw maakte eind 2020 resultaten bekend die tot haar ontbinding hadden moeten leiden.

C. Oorsprong van het project



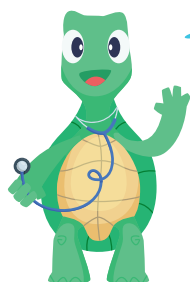
Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

Het project kon echter voortbestaan dankzij Tele-Hulp, dat in 2021 521 k€ doneerde om het SAM-project weer financieel gezond te maken. Deze schenking gaf SAM weer enkele jaren respijt om op zoek te gaan naar nieuwe financieringsbronnen en zo zijn voortbestaan te verzekeren.

6. BETROUWBAARHEID VAN HET PROJECT

Het project werd dus opgezet volgens de **patiënt-partnermethodologie** die vanuit Quebec in België werd ingevoerd door André Néron, een lid van ons Comité van deskundigen.

Het kon rekenen op de **wetenschappelijke steun van academici en professionals uit de sector**. We werkten samen om de problemen 🤔 bij het **zoeken van informatie** **i** over het verlies van autonomie in kaart te brengen en criteria te bepalen voor de toegankelijkheid en het nut van de informatie.



'Tools voor professionals'
lees er meer over op p. 28

Comité van deskundigen
lees er meer over op p. 16

Voor de wetenschappelijke en methodologische ondersteuning (zorgden) zorgen **Dan Lecoq** en **André Néron**.



De administratieve en juridische *inhoud* **wordt** regelmatig bijgewerkt door onze partner **Droits Quotidiens**.



D. Onze organisatie



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

1. EEN ZEER SAM TEAM

A. WERKNEMERS

Het SAM-team bestaat uit 3 personen : een hecht en stabiel team van mensen die sinds het begin gedreven worden door de zingeving die zij elk in dit mooie project vinden



Marine Salou
Directrice
marine.salou@reseau-sam.be



Axelle Verstraeten
Beleidsmedewerkster
axelle.verstraeten@reseau-sam.be



Claire Kamina
Beleidsmedewerkster
claire.kamina@reseau-sam.be

Het team op het terrein



Geschiedenis

Het project gaat in 2016 van start 🏁 met Marine. Eind 2017 voegt Axelle zich bij wat later het SAM-team zal worden, 🐢 met de komst van Claire in 2018. De vzw ziet in 2018 het licht met dit vrolijke trio 😊.

Sindsdien hebben wij niet de middelen 😞 om het team te versterken en werken we daarom vaak met zelfstandigen en vrijwilligers 🙌 (soms tegen een vergoeding) om de hoge werkdruk op te vangen 💪.

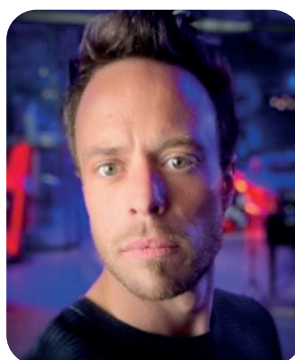
D. Onze organisatie



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

B. VRIJWILLIGERS EN ZELFSTANDIGEN

We vermelden Colette uit Edingen, Melissa uit Brussel (vrijwilligster die in volle covidperiode naar ons is gekomen), Hervé en Gloria (Nederlandstalig administratief assistente die destijds mee aan de wieg van het project stond als assistente van de GDT-Brussel, en die nog altijd van de partij is) uit Charleroi, Gauthier en Manuella uit Waterloo, Olivier en Jona uit Verviers, Pascal en zijn Luikse teams... Benjamin, eveneens uit Luik, Fabienne uit Waals-Brabant, enz.



D. Onze organisatie



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

C. TELEONTHAAL

Een teleonthaallijn   bemand door een team van medewerkers die altijd paraat staan : 7/7 en 24/24 bereikbaar



Kristel



Eugénie



02 474 02 44

Ligne d'information
(avec permanence juridique le jeudi)



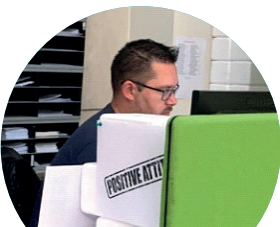
Louis



Yacine



Nathalie



Cédric



Soufiane



Carmen



Nathalie

D. Onze organisatie



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

2. EEN GEZAMENLIJK PROJECT: HET COMITÉ VAN DESKUNDIGEN

Omdat de prioriteit van SAM erin bestaat zo dicht mogelijk bij de ervaringen en noden van mantelzorgers te staan, hebben we een comité van terreinexperten opgericht. Het is samengesteld uit deskundigen op het gebied van ziekte, zorg, hulpverlening, begeleiding, maar ook van het leven met een ziekte of handicap.

De rol van dit comité is :

- ✓ mee **te werken aan de cocreatie** van het SAM-project
- ✓ te peilen naar de behoeften die **dagelijks** op het terrein worden ervaren
- ✓ professioneel advies te verstrekken over de ontwikkeling van het platform
- ✓ de **brug te zijn** tussen de professionele **SAM's** en het **grote publiek**
- ✓ de **disciplines** rond de SAM's met elkaar te verbinden en hen op een neutrale manier bij te staan

Werking van dit comité

Het comité **is niet bedoeld om het zoveelste raadgevend orgaan te zijn**. Het komt bijeen om concrete acties op te zetten.

Het Comité van deskundigen is ook een 'middelen'-comité dat vergadert op basis van de noden van het project, altijd met een vooraf vastgestelde agenda. De meeste aandacht gaat naar de **behoeften, informatie en ervaringen op het terrein**.

Terugkerende evenementen worden georganiseerd in de vorm van een 'afterwork' die fysieke ontmoetingen tussen de verschillende actoren mogelijk maakt. Het is immers belangrijk om op een neutrale plaats ervaringen uit te wisselen en de discussies rond algemene thema's te voeden met deze inspirerende mensen.

DE LEDEN



Dhr. Brieuc Laurent

Algemeen directeur
Gammes Asbl



Dhr. André Néron

Directeur van het Bureau
Partenariat Patient -
Wetenschappelijk medewerker
- Centre de Recherche
Économie de la santé - Gestion
des institutions de soins -
Sciences infirmières - ULB



Dhr. Dan Lecoq

Docent Ecole de Santé
Publique ULB en
gasthoogleraar Hogeschool
Condorcet, master in de
verpleegkunde



Dr. Geneviève Oldenhove

Huisarts, gewezen
voorzitter GDT-Brussel/
gewezen voorzitter
Brusselse Wachtdienst

D. Onze organisatie



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”



Dhr. Marc-Eric Guiset

Assistent-professor in de ergotherapie HE Leonard de Vinci en voorzitter van de Beroepsvereniging van Belgische Franstalige en Duitstalige ergotherapeuten



Dr. Dominique Bouckenaere

Gewezen voorzitter van de Brusselse Federatie voor Palliatieve Zorg BFPZ-FBSP



Dhr. Stéphane Adam

Hoofd van de Unité de Psychologie de la Sénescence aan de universiteit van Luik



Mevr. Dorothée Pereira

Gewezen directrice van de Villa Indigo - Huis voor respijtzorg



Dr. Diane Van Cleynenbreugel
Kindertandarts - Voorzitster van de Belgische Academie voor Kindertandheelkunde BAPD vzw



Mevr. Amandine Kodeck

Directrice Inforhome



Dhr. Jean-Pierre Debouver

Thuisverpleegkundige - Penningmeester secretariaat vzw Tabliers Blancs



Mevr. Mary Bourcy

Directrice Alzheimer België



Mevr. Marion Faingnaert

Verpleegkundige palliatieve zorg - Psychotherapeute en opleidster



Dr. Lawrence Cuvelier

Huisarts - voorzitter Abrumet - vicevoorzitter GBO/Cartel



Mevr. Béatrice Theben

Ergotherapeute - vzw Ergo 2.0



Mevr. Fabienne Gooset
Mantelzorgster en patiënt-partner



Mevr. Mireille Peeters
Mantelzorger- partner



Mevr. Anne Deweze
Mantelzorger- partner



Dhr. Christophe Malfroid
Mantelzorger- partner

D. Onze organisatie



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”



Dhr. Olivier Léonard
Mantelzorger- partner



Mevr. Bénédicte Schrayen
Mantelzorger- partner



Mevr. Nathalie de Wergifosse
Mantelzorger- partner



Dhr. Gérard Jaquet
Mantelzorger- partner

4. STATUTEN EN ORGANEN

ONZE EFFECTIEVE LEDEN



Marc de Ruyck
Voorzitter
Stichtend lid



Axel de Roover
Stichtend lid



Bernard de Roover
Stichtend lid



Jean Devalck
Stichtend lid



Brieuc Laurent
Effectief lid

VERTEGENWOORDIGERS VAN HET COMITÉ VAN DESKUNDIGEN BIJ DE ORGANEN



Dr. Geneviève Oldenhove

Vertegenwoordigster-cotularis
Huisarts - gewezen voorzitter
GDT-Brussel/ gewezen voorzitter
Brusselse Wachtdienst



Dhr. André Néron

Vertegenwoordiger-cotularis
Directeur van het Bureau
Partenariat Patient -
Wetenschappelijk medewerker -
Centre de Recherche Économie de
la santé - Gestion des institutions
de soins - Sciences infirmières -
ULB

A. Preventiestrategie van SAM



Deel 2: 'SAM voorkomt'

In 2016, het startjaar van het SAM-project, **voerde de universiteit van Hasselt** 🎓 een studie uit. Die toonde aan dat de toegang tot **informatie** ⓘ een **zeer gunstig effect heeft in de strijd tegen uitputting door verlies van autonomie**.

Het project vangt dus aan met de wens om gedachten zoals "Had ik maar geweten dat dit bestond", "Niemand kan me helpen" te bestrijden. De juiste informatie op het juiste moment lost niet alle problemen op, maar maakt het gemakkelijker om een nieuw evenwicht te vinden.

Maar hoe leid je mensen naar de informatie ?

STAP 1 : DOOR GEBRUIKERSDOELGROEPEN TE BEPALEN VOOR ONS INFORMATIEMATERIAAL

Parallel met de ontwikkeling van dit werkinstrument rijst de vraag hoe 🤔 we de mensen naar onze tools zullen leiden. Op welke gebruikers richten wij ons?

We hebben over die vraag nagedacht en zijn tot de conclusie gekomen dat we ⚠️ **nauwkeurig onze doelgroepen moeten bepalen...** Een breed doelpubliek lijkt aangewezen. Onze tools hebben immers tot doel de doorstroming van informatie te vergemakkelijken, en een uitstekende manier om dat te bereiken is 'mond-tot-mondreclame' tussen mensen die te maken krijgen met verlies van autonomie.

Denk aan de laatste keer dat je leven door elkaar werd geschud door een ongeval, een ziekte... wat deed je... **nadat de eerste crisis was bezworen ?**

Je nam je telefoon en belde 🗣️ 'Luc' of 'Denise' op... omdat **zij iemand kennen die iemand kent die iemand kent...** **Zo heb je de mond-tot-mondreclame op gang gebracht...**

Je ging te rade bij je omgeving 🏠, of bij je collega van het kantoor naast het jouwe (als je een professional bent)...

Maar niet iedereen beschikt over hetzelfde ondersteuningsnetwerk. Net daar kan het SAM-project zijn steentje bijdragen, door je door te verwijzen naar mensen die zich betrokken voelen bij de tools (website, app, telefonische hulplijn). Dit vergroot de kans op doorstroming van informatie.

- Ik zie hoe mijn oma 👵 uitgeput raakt door de zorg voor mijn opa 👴 die achteruitgaat...
- Ik verneem dat een van mijn werknemers 👤 uitgeput raakt door de zorg voor een familielid...
- Ik kom elke dag een buurvrouw tegen 🧑 die het moeilijk lijkt te hebben met een van haar kinderen, dat ziek is... 🤒

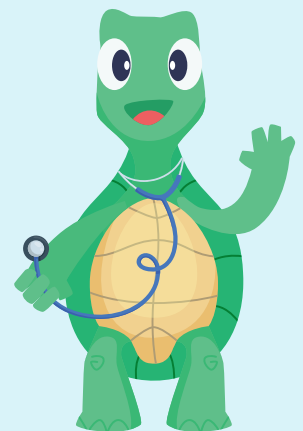
A. Preventiestrategie van SAM



Deel 2: 'SAM voorkomt'

- Ik ben patiënte en ik zie hoe mijn man die voor me zorgt uitgeput raakt 🧑🧑...
- Ik ben kassajuffrouw 🛒 in een supermarkt. Iedere week komt daar dezelfde bejaarde dame en zie ik dat ze uitgeput raakt 🧑 omdat ze voor haar man moet zorgen...
- Ik ben apotheker 🌿 en onder mijn klanten is er al 10 jaar een gezin 🧑🧑 dat van het ene onheil in het andere sukkelt... dat hierdoor aan het einde van zijn krachten zit... ik zou ze zo graag wat mogelijkheden voorstellen om tijdens het weekend op adem te komen ☀️...
- Ik ben huisarts 🧑 Mijn patiënten komen naar mij met vragen !? over de toekomst van hun gehandicapt kind 🧑...
- Ik verleen thuiszorg en stel vast dat het gezin waar ik kom blijkbaar geen beroep doet op de bestaande hulp 💰... ik zou hen de juiste informatie willen verstrekken...
- Ik ben maatschappelijk assistente in een ziekenhuis 🏥 ik organiseer de terugkeer naar huis 🏠 van een patiënte... maar daarnaast zou ik haar graag mogelijkheden aanreiken om de psychologische ondersteuning van haar kinderen te organiseren...
- Als lid van een wijkcomité zou ik graag oudere personen 🧑 in mijn wijk helpen om zo lang mogelijk thuis te blijven wonen...
- Ik ben leraar 🧑, het is duidelijk dat een van mijn leerlingen zijn volledig verlamde papa helpt... hij praat er nooit over, maar ik zie dat dit zijn schoolresultaten beïnvloedt...

De doelgroep van het 📱 🌐 📖 📞 door het SAM-project ontwikkelde informatiemateriaal 🧑 bestaat dus uit alle personen die zich solidair voelen, betrokken bij een situatie van verlies van autonomie (ongeacht de oorzaak : ziekte, ouderdom, handicap) ; hetzij rechtstreeks (patiënten, mantelzorgers), hetzij onrechtstreeks (hulp- en zorgverleners op het terrein, solidaire handelaars, solidaire werkgevers enz.)





STAP 2 : HOE KUNNEN WE ONZE DOELGROEPEN BEREIKEN 🎯?

De eerste fase van het project heeft ons in staat gesteld een belangrijk obstakel voor elke steunen en voorlichtingsactie te identificeren: **de zelfidentificatie van de gebruikers** en de noodzaak van aangepaste communicatie

Hoe ontwikkelen we bij hen een reflex om informatie te zoeken **i** in bronnen die voor hen bestemd zijn ?

Meerdere obstakels ? ➖

Op basis van de analyse die bij de lancering van het project werd uitgevoerd, identificeerden we **twee grote obstakels ➖** op het vlak van preventieve communicatie :

1e obstakel : We kunnen alleen herkennen wat al bestaat

- **"Ik zie niet af"** - 🤔 De enige manier om pijn te overwinnen, is te herkennen dat ze bestaat. Welnu, de pijn wordt vaak niet (of te laat) herkend door de mantelzorger/de vriend/de professional zelf. We moeten dus verandering kunnen brengen in een perceptie bij de mantelzorgers/vrienden/ professionals van het type **"Wat mij pijn doet, is vooral het leed van anderen, dat is alles"**. Tegen die achtergrond moet het aanbieden van hulp worden gefaciliteerd, van complexen en schuldgevoelens ontdaan, vereenvoudigd.

Als we ons in de plaats stellen van vrienden, kunnen de volgende vragen rijzen : *"Als ik hulp aanbied, waar zal dat me heen leiden ? "*, *"Zal ik het wel goed doen ?"*. Ander voorbeeld : als we ons in de plaats stellen van een mantelzorger, kunnen zich allerlei gevoelens aandienen, van het type : *"Niemand kan het begrijpen... niemand zal zin hebben om me te helpen"*.

- **"Ik besta niet"** - Het is nochtans essentieel dat de (soms belangrijke) rol die een vriend/mantelzorger/professional kan spelen, als zodanig wordt herkend. Maar **deze mensen blijven dikwijls in de schaduw en minimaliseren** (vaak onbewust) hun rol : zonder hen zouden sommige mensen met een handicap, een ziekte of verlies van autonomie aan hun lot worden overgelaten.

Vele mantelzorgers zullen bijvoorbeeld zeggen : **"Ik doe niets bijzonders, iedereen doet dat !"** Een professional zou dan weer opwerpen : **"Het is gewoon mijn beroep, alle professionals zijn gemotiveerd om hetzelfde te doen als ik."**

- **"Wat ik doe, is vanzelfsprekend"** - Het is soms essentieel om de last te herkennen die weegt op de mantelzorger/professional/vriend van iemand die geholpen wordt. De persoon die helpt, **minimaliseert of onderschat zeer vaak de tijd en mentale belasting die zijn acties, zijn hulp hem kosten**, want (als we in de huid van een mantelzorger kruipen) :

A. Preventiestrategie van SAM



Deel 2: 'SAM voorkomt'

- "Het gaat trouwens niet om MIJ, maar om de zieke ! Het is maar normaal dat ik help" of (vanuit het standpunt van een professional) : "Het is normaal, het is mijn beroep... en ik moet het weten".
- "Ik voel me schuldig" - Dat gevoel mag nochtans geen belemmering vormen om hulp te vragen. Wanneer de last van de hulpverlening (te) zwaar wordt, moeten we dat lijden herkennen, zelfs als we zelf niet te maken hebben met een handicap, ziekte of verlies van autonomie.

Als we ons in de plaats van een mantelzorger stellen, kunnen we gevoelens hebben zoals : "Als ik help, is dat omdat ik liefheb, en in de liefde ga ik tot het uiterste" of, ander voorbeeld, als we in de huid van een professional kruipen : "Ik help omdat het mijn beroep is, en ik oefen mijn beroep met hart en ziel uit".

2e obstakel : Mijn naam is niemand !

De grote moeilijkheid bij de ontwikkeling van de communicatiestrategie bestond erin te bepalen of we situaties van verlies van autonomie willen aanpakken door meer steun te geven aan de personen die er rechtstreeks dan wel onrechtstreeks mee te maken krijgen. [De personen die behoefte aan informatie hebben, moeten allereerst zichzelf herkennen.](#)

We moesten een strategie vinden die hen zou **uitnodigen om de hand op te steken !**

Zoveel mensen en toch noemen zo weinigen zich mantelzorger, professional, solidair... Mensen stellen zich geen vragen bij wat ze doen ... Weinigen vinden het de moeite waard om uit te leggen dat die hulpverlening hen zwaar valt... **Ze voelen zich schuldig omdat ze niet sterk genoeg zijn om op pauze te willen drukken. Omdat ze te veel doen... of te weinig** Wie heeft er zin om op lange termijn mantelzorger te worden ? Een verpleegster die een 'tikkeltje te solidair' is en dus met werk overstelpt wordt...

Toch loont het de moeite om mama, papa, dochter, zoon, kleinzoon, zus, broer, kozijn, neef, nicht, vriend, partner, echtgenoot, buur, opa, oma, solidaire buur, solidaire handelaar, geëngageerde verpleegkundige, geëngageerde arts, thuisverzorger, welwillende werkgever enz. te zijn en zich eenvoudigweg 'menselijk' te voelen, een mens ❤️ met een morele plicht, maar niemand voelt zich een 'mantelzorger'... een 'professional die uit zijn comfortzone treedt'.

Waarom ?

Omdat "Jan Modaal", de verpleegkundige, de professional op het terrein zich geen vragen stelt over de benaming voor wat zij doen... ze doen het gewoon !

Daarom hadden wij vanaf het begin het gevoel dat, als we gedragingen wilden veranderen,  de uitdaging erin bestond **de identificatie UIT TE LOKKEN** 



STAP 3 : OPLOSSINGEN VINDEN OM ONZE DOELGROEPEN TE BEREIKEN

EEN POSITIEVE EN VRIENDELIJKE TOON GEBRUIKEN

Op basis van inzichten uit de neurowetenschappen 🧠, toegepast op marketing, beslisten wij een positieve, opgewekte toon te gebruiken ... Met als enig doel 🎯: iedereen zin geven om te handelen... zich te identificeren 🧑... SAM te worden... 🐢

De neurowetenschappen leren dat communicatie over te zwaarwichtige situaties of met een te complexe boodschap niet aanzet tot identificatie.

Omdat we een preventief doel nastreven, is het de bedoeling dat we ons op de meerderheid van de Belgen richten... op alle mensen die zich betrokken voelen... communicatie op basis van een wettelijk statuut (bv. de benaming 'mantelzorger') of over te zwaarwichtige situaties creëert afstand of leidt zelfs tot afwijzing... complexiteit jaagt mensen weg... en het doel van onze communicatie is net een gedragsverandering teweeg te brengen.

Vervolgens leren de neurowetenschappen ons dat een goede preventiestrategie erin slaagt enerzijds emoties op te roepen en anderzijds aan te zetten tot identificatie. Het is namelijk een illusie te denken dat onze gedragingen uitsluitend door de rede worden ingegeven. De neurowetenschappen hebben aangetoond dat ook emotie een rol speelt bij het nemen van beslissingen.

Voorts opteerden wij voor opgewekte communicatie met veel humor, 😄 zonder daarom de problemen te bagatelliseren... of de kwaliteit van de overgebrachte informatie te verwaarlozen.

Onze beslissingen... onze gedragingen worden in de eerste plaats bepaald door emoties 🥰... en niet door rede 🧠... we hebben geprobeerd deze hefboom te gebruiken in onze communicatie.

CREATIE VAN DE SAM-IDENTITEIT

Een voornaam

We lieten ons eerst inspireren door de 'BOB'-campagne (de nuchtere chauffeur rijdt zijn vrienden aan het eind van de avond naar huis) om gestalte te geven aan 'SAM'.

'SAM' is niet alleen het letterwoord voor **Solidarité A la Maison**, we hebben in deze naam ook een affectieve dimensie gezien. Hij is kort, gemakkelijk te onthouden... en menselijk.

Deze voornaam moet ervoor zorgen dat onze gebruikers zichzelf makkelijker herkennen door een SAM-reflex aan te kweken : "Ik voel me SAM ... Ik ben SAM 🧑 Ik doe zoals de SAM's 🐢... Ik ben solidair 🤝 en ik ga informatie zoeken ⓘ in het materiaal van 📱🌐📺📞 SAM, het netwerk voor verzorgers".

En vooral : "Ik ben eenvoudigweg SAM". Ik voel niet de behoefte om mijn levensverhaal te vertellen...

A. Preventiestrategie van SAM



Deel 2: 'SAM voorkomt'

het is dus een hefboom om de hand op te steken zonder schuldgevoelens... de taboes te doorbreken :

- "Ik kan geen hulp vragen, want dat zou betekenen dat ik een last voor je ben, terwijl hulp meestal wordt gegeven uit onvoorwaardelijke liefde."
- "Ik kan geen hulp aanbieden, want dat kan verkeerd begrepen worden."

SAM zijn 🐢 betekent precies solidair zijn, 🤝... bereid zijn menselijke hulp te verlenen... dat is positief... dat geeft zin.

Een symbool

Wij zijn ervan overtuigd dat **positieve en opgewekte communicatie het mogelijk maakt met empathie**, begrip en openheid een boodschap over te brengen, en dat bevordert de luisterbereidheid.

Als symbool voor de SAM's kozen wij het solidaire schildpadje 🐢. Wanneer een schildpad op zijn rug ligt, zal een van zijn soortgenoten hem rechtop komen zetten...

De schildpadden waren het thema van onze eerste bewustmakingscampagne op de sociale netwerken met de titel : "L'entraide un instinct ?". Gezien het succes van deze actie beslisten wij van de schildpad het dier te maken dat de SAM's symboliseert.



Een dier dat al het beste van de mens in zich heeft : het belichaamt volharding, wijsheid, solidariteit.

- De schildpad is een symbool van wijsheid en duurzaamheid. Volgens Indiaanse geloofsovertuigingen draagt hij zelfs 'het gewicht van de wereld' op zijn schild.
- Hij is dan ook het perfecte symbool van de SAM's, die zelf ook wijs en volhardend moeten zijn om elke dag opnieuw hun kwetsbare familieleden/vrienden/patiënten te ondersteunen.

De idee achter de keuze van dit symbool was ook dat iedereen het zich kan toe-eigenen.

Samengevat zijn dit de componenten van SAM



Een symbool
Solidair schildpadje



Een voornaam
'SAM'



Publieke
personen

A. Preventiestrategie van SAM



Deel 2: 'SAM voorkomt'

SAM PERSOONLIJKHEDEN : "ZIN GEVEN OM ZICH TE IDENTIFICEREN ! "

Allemaal SAM

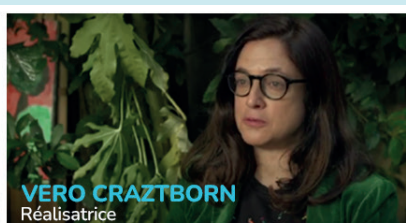
In de hoop dat we mensen zin geven om de hand op te steken 🦖, vragen wij geregeld aan anonieme personen en bekende figuren om over hun leven als SAM te getuigen 🦖. Die getuigenissen zitten vol optimisme en positieve energie, zonder de moeilijkheden te bagatelliseren ✨.



HUGUES DAYEZ
Réalisateur



GILLES DAL
Chroniqueur



VERO CRAATZBORN
Réalisatrice



Rebecca
Verpleegster



Azzedine
Gezinshulp



Chantal
Gezinshulp



Dominique
Mantelzorgster



Alexandrine
Ergotherapeute



Joseph
Thuiszorg



Samia
Mantelzorgster



Patricia
Huishoudhulp



Luc
Mantelzorger



Valerie
Maatschappelijk
assistente



Geneviève
Huisarts



Lyse
Verpleegster

En glimlachen

Een glimlach en humor helpen altijd om afstand te nemen. SAM kiest in de mate van het mogelijke voor een positieve, opgewekte houding en toon. Om Sigmund Freud te citeren: **"Al gekscherend kun je alles zeggen, zelfs de waarheid"**... En wie kan die boodschap beter overbrengen dan onze peter François Damiens !



"Na elke klim komt er een afdaling..."



"We moeten elkaar helpen, we leven in een ontzettend wrede, demonische wereld"



"Iedereen kan zijn steentje bijdragen"

B. De communicatie van SAM in 2022



Deel 2: 'SAM voorkomt'

1. ONBEGRIIP VOOR DE WEIGERING VAN ONZE AANVRAAG VOOR MEDIASPOTS (TV/RADIO) BIJ DE FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

Wij hebben zeer weinig acties ondernomen op het vlak van communicatie. We verwachtten veel van onze campagne "Solidariteit zo dicht mogelijk bij huis !" waarvoor het materiaal in 2021 werd aangemaakt.

PRESENTATIE VAN DE SPOT



De boodschap

"Als je morgen Marie tegenkomt (de oudere dame uit de spot... die misschien een man of een kind met een handicap heeft, of misschien ook niet ... die al dan niet het statuut van mantelzorgster heeft ... die misschien gewoonweg hulpbehoevend is)... Onze boodschap is eenvoudig ... je zou graag zijn zoals die sympathieke, opgewekte mensen om haar heen ... en mensen zoals Marie helpen ... Je zou graag SAM zijn, want je bent 'een goed iemand', een 'solidair iemand' ... Je bent SAM... Afspraak met de informatie over SAM. Je bent Marie... ga naar de SAM's (de professionals)..."

Iedereen kan helpen met kleine, eenvoudige gebaren op zijn of haar niveau :

- de kassajuffrouw 🛒 in de supermarkt door een praatje te slaan, informatie (bv. de contactgegevens van een sociale taxi enz.) te geven aan Marie (die zij op SAM heeft gevonden)
- de buurjongen 🧑 door aan te bieden haar boodschappen te doen ...
- de serveerster 🍴 aan het einde van de straat... naar wie Marie en haar man vroeger vaak gingen... door haar na haar dienst een schotel te brengen...

Dus ja : **we beschrijven een positievere wereld... maar het is de bedoeling dat iedereen zin heeft om in actie te komen, zich te identificeren, SAM te worden...** 🐢

Het is de bedoeling mensen naar de informatie te leiden, het vragen en het aanbieden van hulp gemakkelijker te maken. Het isolement doorbreken.

B. De communicatie van SAM in 2022



Deel 2: 'SAM voorkomt'

WEIGERING VAN DE SOLIDARITEITSCAMPAGNE

De commissie erkent de wetenschappelijke waarde van ons dossier, maar wil dat we onze communicatie afstemmen op die van de vzw's Aidants Proches en heeft daarom onze aanvraag geweigerd.

Na discussie heeft ze ons de mogelijkheid gegeven om in 2023 een nieuw dossier in te dienen. Toen de vzw SAM in 2018 werd opgericht op initiatief van stichters die rechtstreekse banden hadden met de vzw's Aidants Proches Wallonie en Bruxelles (met name Axel en Bernard de Roover), had de vereniging immers een ander sociaal doel dat complementair was met dat van de vzw's Aidants Proches.

Ons sociale doel beperkt zich niet tot het ondersteunen van mantelzorgers. SAM richt zich op een veel bredere doelgroep dan de mantelzorgers alleen 🧑🧓 (eerstelijnszorgverleners 🧑🧓, maatschappelijk werkers, professionele zorg- en hulpverleners, patiëntenverenigingen,... kortom alle burgers die te maken krijgen met verlies van autonomie). Het sociale doel van de vzw SAM is meer bepaald **de uitputting te voorkomen waarmee het zoeken naar informatie over het verlies van autonomie gepaard gaat. De vzw richt zich op alle personen in moeilijkheden die rechtstreeks** (patiënten, mantelzorgers, professionals, zorgverleners,...) **of onrechtstreeks** (buren, vrijwilligers, werkgevers, handelaars, vrienden,...) **te maken krijgen met verlies van autonomie** door een ziekte 🤒, een handicap 🦽 of ouderdom 🧓.

De vzw's SAM en Aidants Proches overlappen elkaar dus niet, ze hebben verschillende, complementaire doeleinden. Deze vzw's zijn strategische partners van SAM, net zoals de andere organisaties die als opdracht hebben patiënten, mantelzorgers enz. te ondersteunen in hun dagelijkse leven. De boodschap van de communicatie kan niet dezelfde zijn (zoals ze ook niet dezelfde kan zijn als die van patiëntenverenigingen en dergelijke).

2. DE MEDIA IN 2022 📺

Hoewel wij absoluut niets hebben gedaan om met de pers te communiceren, stellen we tot onze grote vreugde vast dat SAM vandaag door de media wordt erkend. Getuige de 2 artikels van dit jaar.



"SAM, het netwerk voor verzorgers, inspirerende vzw: hoe start je een internetsite?"



"Mantelzorgers en hulpbehoevenden helpen hun leven aan te passen"

Zie de bijlage 'SAM en de media' voor meer informatie.

A. Zichtbaar maken ✨



Deel 3: 'SAM ten dienste van professionals'

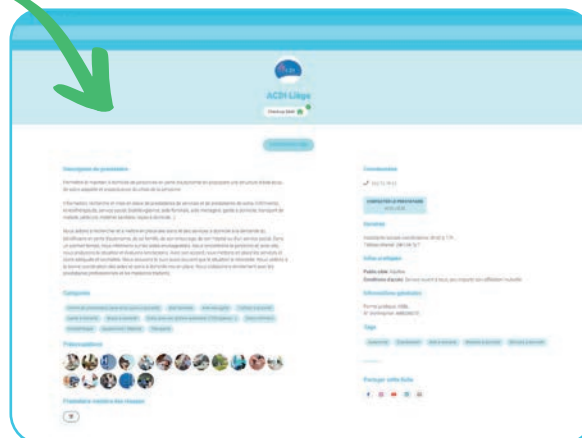
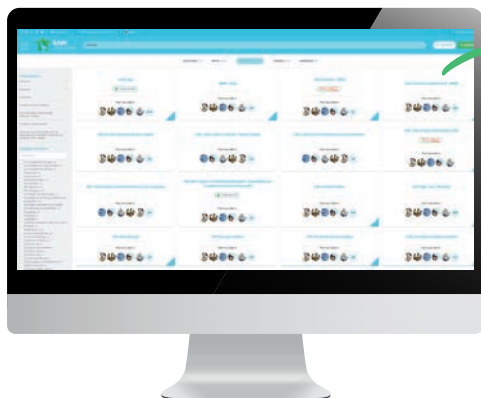
EEN ONDERSTEUNINGSTOOL VOOR PROFESSIONALS, WANT HEFBOOM VOOR EEN BETERE ZICHTBAARHEID



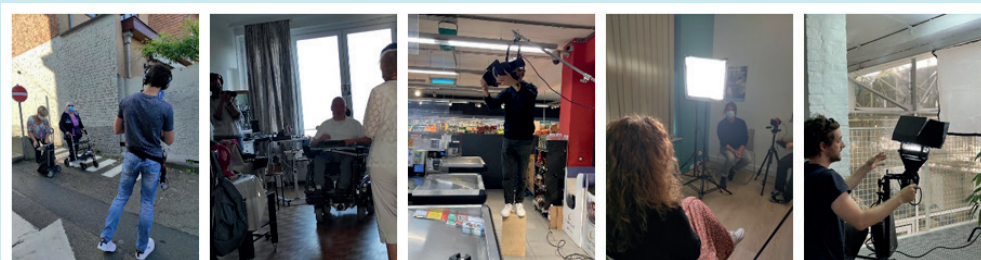
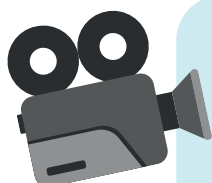
Wat de **behoefte** aan ondersteuning in termen van zichtbaarheid betreft, ontwikkelden wij een aantal diensten :

- **gratis opname** in onze **gids** om de identificatie te vergemakkelijken,
- **gratis opname** van **nuttige informatie** voor onze gebruikers om de toegang tot de website van de professional te vergemakkelijken,
- tonen van een **informatieve video** om zo een nieuw publiek te bereiken;
- **betere verspreiding van uw content** dankzij onze steun,
- **vergemakkelijken van het aanmaken van websites...**

Uiteraard komen er met de jaren diensten bij en worden ze verbeterd naarmate er meer mensen onze site en onze netwerken bezoeken.



ZICHTBAARHEID DANKZIJ DE FICHES VAN
DIENSTVERLENERS



ZICHTBAARHEID DANKZIJ VIDEO-OPNAMES



B. De oprichting van netwerken ondersteunen en/of ze zichtbaar maken 🕸

Deel 3: 'SAM ten dienste van professionals'

EEN HEFBOOM ZIJN OM NETWORKING TE VERGEMAKKELIJKEN !

Wanneer een professional ziet dat het leven van **zijn patiënten/begunstigden** op zijn kop wordt gezet door een verlies van autonomie... stelt hij vaak vast dat ze **hem in vertrouwen hun problemen en vragen komen voorleggen in verband met**: professionele integratie, financiële en juridische ondersteuning, sociale ondersteuning, aangepaste vrijetijdsactiviteiten, aanpassing van de woning enz... **dikwijls zonder dat er een verband is met zijn beroep.**

Vaak zou hij graag antwoorden geven... maar daarvoor moet hij de juiste aanspreekpunten en informatiebronnen kunnen meegeven.

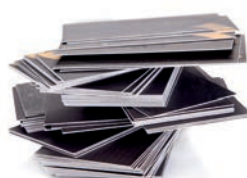
SAM, het netwerk voor verzorgers, dient precies daarvoor : **beter ondersteunen en beter doorverwijzen !**



✓ Het **vormen** van netwerken **vergemakkelijken**



✓ Het **bijwerken** van **informatie** (adres, telefoonnummer dat verandert enz.) **vergemakkelijken**



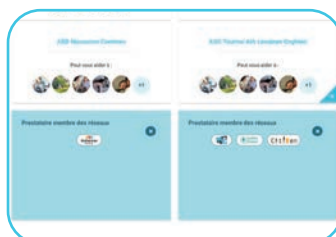
→
SAM-software voor gezamenlijk gegevensbeheer



✓ De informatie op ieder ogenblik **exporteren** om ze **af te drukken**



✓ Zijn **netwerk** (als men dat wenst) **zichtbaar maken** in de gids op de site





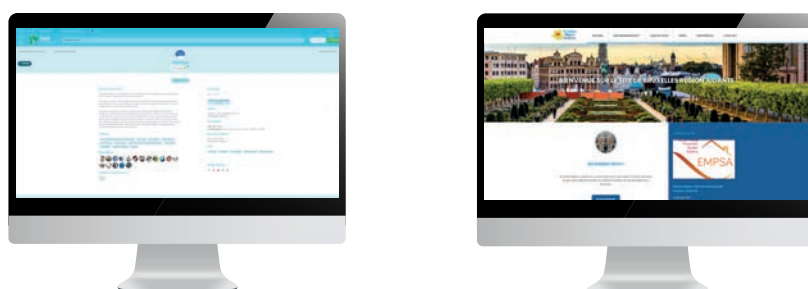
B. De oprichting van netwerken ondersteunen en/of ze zichtbaar maken

Deel 3: 'SAM ten dienste van professionals'

- ✓ Een **webservice** zichtbaar maken



- ✓ De gegevens van zijn netwerk gebruiken om een '**solidaire website**' aan te maken met een geïntegreerde gids



- ✓ De **gegevens van zijn netwerk gebruiken** om een externe website te voeden via een specifieke **webservice**



In 2022 hebben wij de tool 'werken in netwerk' verder ontwikkeld  om er een sociaal netwerk voor de medisch-sociale sector van te maken.



C. Ontmoetingen van het SAM-team in 2022

Deel 3: 'SAM ten dienste van professionals'

Het SAM-team heeft als doel met de professionals in de sector samen te werken als drijvende kracht en als facilitator. **Een netwerk vormen en de uitwisseling van informatie binnen de netwerken bevorderen... een hele onderneming!** 😊

In 2022 werd versie 2 van de website verder ontwikkeld: **een zeer complex project dat een resultaatgerichte aanpak vergt** 🎯. Het SAM-team blijft **een kleine ploeg** van 3 personen. Daarom is het voor ons moeilijk om deel te nemen aan de vele evenementen en discussiegroepen die door de sector worden georganiseerd. **We gingen ook in op de uitnodigingen van bestaande of toekomstige sleutelpartners** 🙌. Dat ligt in de lijn van de visie en de opdracht van onze vzw.

1. BIJ DE PROFESSIONALS

SALON AUTONOMIES - NAMEN

Drie dagen lang nam het SAM-team actief deel aan het Salon Autonomies, een van de grootste **salons** rond 'thuiszorg' 🦽🦯👤 in België.

Vele van de 7700 bezoekers in Namur Expo stopten bij onze stand om er meer te vernemen over het SAM-netwerk 🐢 en de projecten van de vzw.

Er waren bijna 100 exposanten, zodat we ook een groot aantal professionals uit de sector konden ontmoeten. Het was een gelegenheid om nieuwe partnerschappen en potentiële samenwerkingsverbanden te ontwikkelen. Terzelfder tijd werden we in het conferentieprogramma opgenomen 🧐 om SAM bekendheid te geven. Alweer een hoogtepunt van het voorbije jaar.



C. Ontmoetingen van het SAM-team in 2022



Deel 3: 'SAM ten dienste van professionals'

PPLW - PLATEFORME DE PREMIÈRE LIGNE WALLONNE

De vzw PPLW, die de eerstelijnsgezondheidswerkers verenigt 🧑🏻, om een multidisciplinaire aanpak te bevorderen, sluit bijzonder goed aan bij ons streven **om samen aan een toekomst te bouwen met meer solidariteit rond verlies van autonomie**. Het PPLW gaf ons de kans om ons project aan zijn leden te presenteren, en ook dat was een belangrijk moment van het afgelopen jaar.

SILVER-ECO

In juni 2022 lanceerden de ministers Borsus en Morreale een consultancyopdracht om de Silver Economy in Wallonië te ontwikkelen. Bij dit initiatief waren actoren uit de gezondheidssector 🏥 en de sociale diensten betrokken 🧑🏻, evenals vertegenwoordigers van de senioren, het doelpubliek van de Silver-Eco.

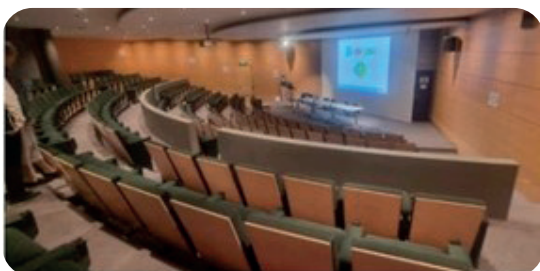
Wij werden uitgenodigd op de diverse workshops, maar konden ze helaas niet allemaal bijwonen bij gebrek aan mankracht. Op één dergelijk initiatief waar we wel van de partij waren, vertrokken we aan het eind met het gevoel dat we konden bijdragen aan oplossingen voor de 💪 maatschappelijke uitdaging die de vergrijzing is. 🧑🏻 🧑🏻



2. BIJ DE ACADEMISCHE WERELD

BEHIVE OBJECTIF 2030 – COLLOQUIUM

In april vond een BeHive **conferentie** plaats rond het thema "**L'objectif 2030, construisons les synergies avec la première ligne**", georganiseerd door **de interdisciplinaire** 🧑🏻 leerstoel van de eerstelijnszorg in Franstalig België. Dan Lecoq, docent aan de école de santé publique ULB en een van de onderzoekers die het project vanaf het begin ondersteunden, en Marine SALOU, directrice van de vzw, kregen er de gelegenheid om uit te leggen hoe het SAM-project kan bijdragen aan oplossingen voor de 💪 huidige en toekomstige uitdagingen van de eerste lijn.





C. Ontmoetingen van het SAM-team in 2022

Deel 3: 'SAM ten dienste van professionals'

EEN STERK PARTNERSCHAP MET DE HOGESCHOOL CONDORCET (BERGEN)

Aan het einde van de Behive-conferentie werd ons ook voorgesteld om het SAM-project dit jaar te integreren in de **cursus over empowerment** voor de masterstudenten verpleegkunde aan de Hogeschool Condorcet: een nieuwe **waardevolle gelegenheid (3 halve dagen)** voor **cocreatie** en uitwisselingen met de betrokken professionals 🐢.

Dit partnerschap resulteerde in de cocreatie van 3 'SAM-gidsen' met de studenten 🧑.

Voor meer informatie, zie 'SAM-gids : informatie volgens het Wiki-stramien', p.38

GEZAMENLIJKE PRESENTATIE VAN HET SAM-NETWERK EN CASA CLARA AAN DE STUDENTEN VAN DE HAUTE ÉCOLE LÉONARD DE VINCI PARNASSE-ISEI - BRUSSEL

Meerdere groepen studenten verpleegkunde van de Haute École Léonard de Vinci Parnasse-Isei kwamen een presentatie bijwonen van Casa Clara, door Fanny Calcus, en een andere van het SAM-netwerk. We konden hen het eerste ontwerp van de nieuwe versie van de website voorstellen, met bijzondere aandacht voor onze content **over het thema van de continue zorg**.



3. BIJ DE VERENIGINGEN VAN PATIËNTEN EN HUN FAMILIE

WOENSDAG VAN DE LUSS

De LUSS heeft ons de kans gegeven om het SAM-netwerk te presenteren tijdens een van haar maandelijkse vergaderingen in Brussel. Het was een uitstekende gelegenheid om **ervaringen te delen** 🗣️ **met patiëntenverenigingen**. Dergelijke initiatieven motiveren het SAM-team extra om zijn inspanningen onverminderd vol te houden.

CLAIR ASBL DAG - LOUVAIN-LA-NEUVE

CLAIR ASBL vertegenwoordigt de verenigingen van patiënten met inflammatoire reumatische aandoeningen. Deze vzw nodigde ons opnieuw uit om een workshop te houden over het informeren van 🩺 verzorgers van deze mensen die aan chronische ziekten lijden.

Tijdens deze dag vonden ook heel wat ontmoetingen plaats op onze stand 🧑🧑.

C. Ontmoetingen van het SAM-team in 2022



Deel 3: 'SAM ten dienste van professionals'

DAG VAN DE MANTELZORGER

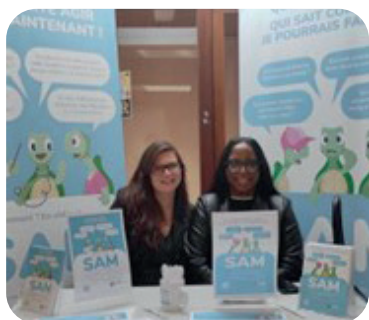
21 juni, de symbolische datum waarop de 'dag van de mantelzorger' plaatsvindt, wordt een jaarlijkse afspraak voor het collectief van de non-profitorganisaties **EMPSA, Aidants Proches Bruxelles, Casa Clara** en **FratriHa**, die ieder jaar een evenement op touw zetten om hulde te brengen aan de mantelzorgers.

Ook dit jaar werkte de vzw SAM aan de organisatie mee in een ondersteunende rol op het vlak van logistiek en communicatie. Deze dag is telkens weer een gelegenheid om onze gebruikers te ontmoeten : mantelzorgers 🧑🏻 en professionals op het terrein 🧑🏻.

WEEK VAN DE MANTELZORGER

Zoals ieder jaar nam de vzw SAM 🐢 ook deel aan de week van de mantelzorger, georganiseerd door de vzw's **Aidants Proches Wallonie** en **Aidants Proches Bruxelles**. Dit jaar koos de vzw SAM voor de organisatie van een webinar en deelname aan de conferentie 🎤 van Aidants Proches Bruxelles rond het thema "*Hoe kunnen de lokale overheden de mantelzorgers ondersteunen ?*"

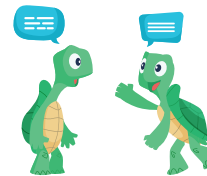
Het was een interessante gelegenheid om met **de lokale actoren** en **de mantelzorgers** informatie te delen over de tools die SAM voor hen heeft ontwikkeld.



4. ONZE MANDATEN

De vzw neemt aan weinig raden van bestuur, stuurgroepen en degelijke deel. Ze heeft **niet de middelen om in dergelijke activiteiten te investeren** en moet haar mandaten beperken. De vereniging geniet immers geen **permanente financiering** 💰😞. Ze moet dan ook **bijzonder gefocust blijven op de resultaten die ze wil bereiken**.

Bovendien vereist de filosofie zelf van het SAM-project **openheid en neutraliteit**. De vereniging werd speciaal opgericht om **verandering te faciliteren**, maar zonder vooringenomenheid, met als enige doel dingen in beweging te zetten. **Zo is de vzw lid van bepaalde stuurgroepen of raden van bestuur van projecten die verandering bevorderen** 🐢 en die rechtstreeks verband houden met de ondersteuning van de SAM's 🐢. Door aan die projecten deel te nemen, zorgen we voor een extra inbreng ter aanvulling van die van de leden van het Comité van deskundigen... zo zet het SAM-project voluit in op cocreatie en wordt het verankerd in de werkelijkheid op het terrein.



A. Project 'Naar de toekomst kijken', een onderwerp dat de SAM's na aan het hart ligt

Deel 4: 'SAM informeert!'

Versie 2 en de bijbehorende herstructurering van de informatie op de website hebben ons in staat gesteld leemten op te sporen. Thema's waarover we weinig content hadden, terwijl ons Comité van deskundigen ze wel als belangrijk heeft aangemerkt. In 2022 zijn wij die gaten beginnen op te vullen, met het voornemen om niets opnieuw te creëren en gericht te blijven op cocreatie.

Iedereen denkt op een bepaald ogenblik aan de 'toekomst', maar die gedachten worden des te belangrijker wanneer men geconfronteerd wordt met een ziekte, handicap of ouderdom die gepaard gaat met verlies van autonomie.

Of het nu gaat om bewindvoering over goederen/de persoon, successieplanning of kwesties in verband met de periode na de ouders voor personen met een gehandicapt of kwetsbaar kind, de toekomst blijft vaak een vraagteken voor SAM's, die ook al te maken krijgen met de dagelijkse besommeringen.

Al jaren zoekt de vzw naar het meest geschikte middel om die grote vraagstukken te behandelen **!?**. Het doel is enerzijds de aanzet te geven tot reflectie 🤔 rond die thema's en meer bepaald rond preventie, en anderzijds zowel SAM's 🐢 als het grote publiek te informeren over de bestaande voorzieningen om zo goed mogelijk op de toekomst te anticiperen.

De video 📺, een toegankelijk en permanent medium

Wij kozen spontaan voor de video om die toekomstkwesties te behandelen. De ervaring heeft ons immers geleerd dat de vorige filmpjes zeer op prijs werden gesteld door onze gebruikers.

Dit medium is in twee opzichten heel toegankelijk: mensen die geen tijd hebben om een artikel over dergelijke onderwerpen te lezen, wat trouwens als saai wordt ervaren, kunnen zo luisteren naar wat erover wordt gezegd en er later gemakkelijk op terugkomen, en zodra de video online wordt geplaatst, blijft hij permanent beschikbaar, zowel op onze website als op de sociale media (onder meer Facebook en YouTube). De video's zullen online worden gezet bij de uitrol van onze smartphone-app.

EERSTE PROJECT 'NAAR DE TOEKOMST KIJKEN' NA DE OUDERS

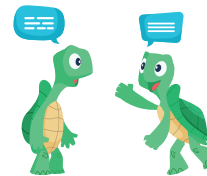
EEN PROJECTOPROEP : DE KONING BOUDEWIJNSTICHTING

Helaas heeft het maken van dergelijke filmpjes 📺 een prijs en moesten we dus een middel vinden om de productie te financieren...

In 2022 diende de gelegenheid zich aan om dit lang gekoesterde project eindelijk uit te voeren via de projectoproep van de Koning Boudewijnstichting: "*Betere ondersteuning van ouders van brussen*".

De problematieken van de 'periode na de ouders', de successieplanning en meer algemeen de bewindvoering over goederen of de persoon belangen onvermijdelijk ook brussen van een kind met een beperking aan, omdat zij vaak de rol van bewindvoerder van de goederen op zich moeten nemen of de zorg voor hun kwetsbare broer of zus moeten overnemen van de ouders.

A. Project 'Naar de toekomst kijken', een onderwerp dat de SAM's na aan het hart ligt



Deel 4: 'SAM informeert!'

De KBS aanvaardde dus ons projectvoorstel en we verkregen een financiering om videofilmmpjes over deze onderwerpen te maken.

1. Bewindvoering over goederen/de persoon

- In Hoofdstuk 1 worden vooral **de procedure voor de onderbewindstelling van goederen en/of de persoon behandeld**, evenals het onderscheid tussen een familiale en een professionele bewindvoerder.
- In Hoofdstuk 2 is voornamelijk gewijd aan de **rollen van de diverse personen die bij de bewindvoering betrokken zijn en aan de alternatieven voor de onderbewindstelling van goederen/de persoon**.

2. Nalatenschappen waarbij een kwetsbare persoon betrokken is is gewijd aan successieplanning in situaties waarbij een van de betrokken partijen gehandicapt of kwetsbaar is.

3. De periode na de ouders en manieren om zich erop voor te bereiden behandelt het algemene thema van de periode na de ouders.

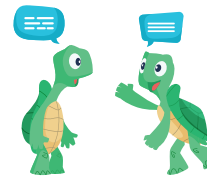
4. De periode na de ouders : wanneer een beroep doen op een fonds op naam ? gaat specifiek over het principe van de stichting van openbaar nut en meer in het bijzonder over de regelingen, aangeboden door de Stichting Portray.

VIDEO'S GEMAAKT IN SAMENWERKING MET DE STICHTING PORTRAY

Wij werken al sinds de begindagen van de vzw samen met de Stichting Portray, maar die banden werden nog versterkt door dit project rond videofilms over thema's die de organisatie na aan het hart liggen.

Het leek ons essentieel in het **cocreatieproces van het SAM-netwerk dat we zouden samenwerken met een structuur die daadwerkelijk onderlegd is in de aangekaarte thema's**. De Stichting Portray was in dat opzicht een logische keuze.

Marie-Luce Verbist, directrice van deze stichting van openbaar nut, stelde ons haar netwerk ter beschikking om onze belanghebbenden te identificeren. Dat zijn professionals zoals advocaten, rechters en notarissen, maar ook de kwetsbare personen zelf en hun familieleden.



A. Project 'Naar de toekomst kijken', een onderwerp dat de SAM's na aan het hart ligt.

Deel 4: 'SAM informeert!'



3, 2, 1... ACTIE ! 🎬

Na contact te hebben opgenomen met de belanghebbenden, vatten wij de concrete uitvoeringsfase van het project aan.

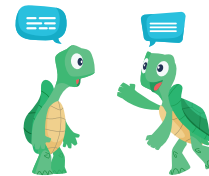
Er werden drie opnamedagen georganiseerd voor interviews over de drie grote thema's, alvorens de eigenlijke montagefase aan te vatten.

De video's worden geanimeerd met sleutelwoorden. Ze worden ook ondertiteld om ze nog toegankelijker te maken voor iedereen (inclusief slechthorenden).

Van elke video zal ook een samenvatting op de site worden geplaatst, om de gebruikers naar het passende informatiemateriaal te leiden en een overzicht te geven van de stappen die in de behandelde situaties kunnen worden ondernomen.



B. "SAM-gids" : Informatie volgens het "Wiki"-stramien"



Deel 4: 'SAM informeert!'

1. WAT IS EEN "SAM-GIDS" ?

Met versie 2 van de site hebben wij, zoals eerder aangegeven, geprobeerd om de inhoud van het platform te structureren, te reorganiseren. Tijdens dat proces bleek er **behoefte te bestaan aan een nieuw soort inhoud : de "SAM-gidsen"**.

Deze "SAM-gidsen" zijn producties die op termijn uitsluitend cocreatief door professionals moeten worden opgesteld 🧑 met de steun van de vzw SAM 🐢. Deze artikels hebben als doel "gedragslijnen" voor te stellen en dus de gebruikers te begeleiden.

Ze zijn opgevat als een **inleiding tot een onderwerp** dat van belang kan zijn voor de mensen die (on) rechtstreeks te maken krijgen met verlies van autonomie, en als een hulpmiddel voor reflectie over/het zoeken naar informatie/acties.

Versie 2 en de bijbehorende herstructurering van de informatie op de site stelden ons in staat leemten op te sporen... thema's waarover we weinig content hadden, hoewel ons Comité van deskundigen ze als belangrijk heeft aangemerkt.

2. EEN EERSTE COCREATIE-ERVARING MET DE HOGESCHOOL CONDORCET

Met die vaststelling in het achterhoofd aanvaardden wij enthousiast het voorstel van Dhr. Lecoq om het SAM-project vanaf het academiejaar 2022-2023 te integreren in de cursus 'empowerment' van de masterstudenten verpleegkunde van de Hogeschool Condorcet (Bergen)

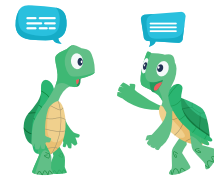
Waaruit bestaat die integratie concreet ?

Na het waarom en het hoe van de preventiedoelstellingen van het SAM-project te hebben uitgelegd, stelden wij, gespreid over meerdere halve dagen, 3 thema's voor die onze gebruikers aanbelangen en waarmee de (toekomstige) zorgverleners te maken zullen krijgen tijdens de contacten met hun patiënten. Over deze onderwerpen bestaat niet veel voor iedereen toegankelijke content die nuttig is voor iemand die ermee wordt geconfronteerd.

De gekozen thema's waren : **omgaan met emoties** 🧑, **geestelijke begeleiding** 🧑 en **besluitvorming** ✂️.

De studenten werden in drie groepen verdeeld. Ze kregen als opdracht de wetenschappelijke **literatuur over deze onderwerpen** te onderzoeken en er mogelijke antwoorden (content, artikels, tools, informatiemateriaal) uit te halen die ze aan hun toekomstige patiënten kunnen geven.

B. "SAM-gids" : Informatie volgens het "Wiki"-stramien"



Deel 4: 'SAM informeert!'

De vzw SAM deelde met hen de criteria die het project gebruikt om :

- nuttige pistes te selecteren ;
- deze pistes onder de aandacht te brengen.

Op die basis stelden de 3 groepen studenten **een dossier samen met een overzicht van de literatuur over het thema, een toolbox (links naar artikels, video's, contactgegevens van professionals, ...), een samenvatting die kan worden gebruikt om het onderwerp voor te stellen aan Jan Modaal.**

Ten slotte **werden deze dossiers voorgelegd aan een panel van professionals uit de sectoren waarop het onderwerp betrekking had**, zoals Luc de Tavernier (gedelegeerd bestuurder Overlegplatform voor geestelijke gezondheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest), Marion Faingnaert (lid van het comité van verpleegkundigen, gespecialiseerd in palliatieve zorg, psychotherapeute), Amandine Kodeck (lid van het Comité van deskundigen, directrice van Infor-Homes), Anne Descamps (sofrologe, verbonden aan de École Caycédienne du Hainaut), Mireille Peeters (mantelzorgster-partner, lid van het Comité van deskundigen)...

Op basis van die werkzaamheden stelde het SAM-team **drie 'SAM-gidsen'** samen over deze thema's, die van groot belang zijn voor onze gebruikers. Voor een eerste versie van die drie 'SAM-gidsen' werd een beroep gedaan op de inbreng van betrokkenen en deskundigen. Momenteel onderneemt het team stappen om deze content te laten nalezen door bijkomende actoren (Centre d'Action Laïque, âges et dignités...).

Deze eerste ervaring zal volgend jaar worden hernieuwd en wij hopen soortgelijke ervaringen te kunnen reproduceren met andere actoren van de sector.

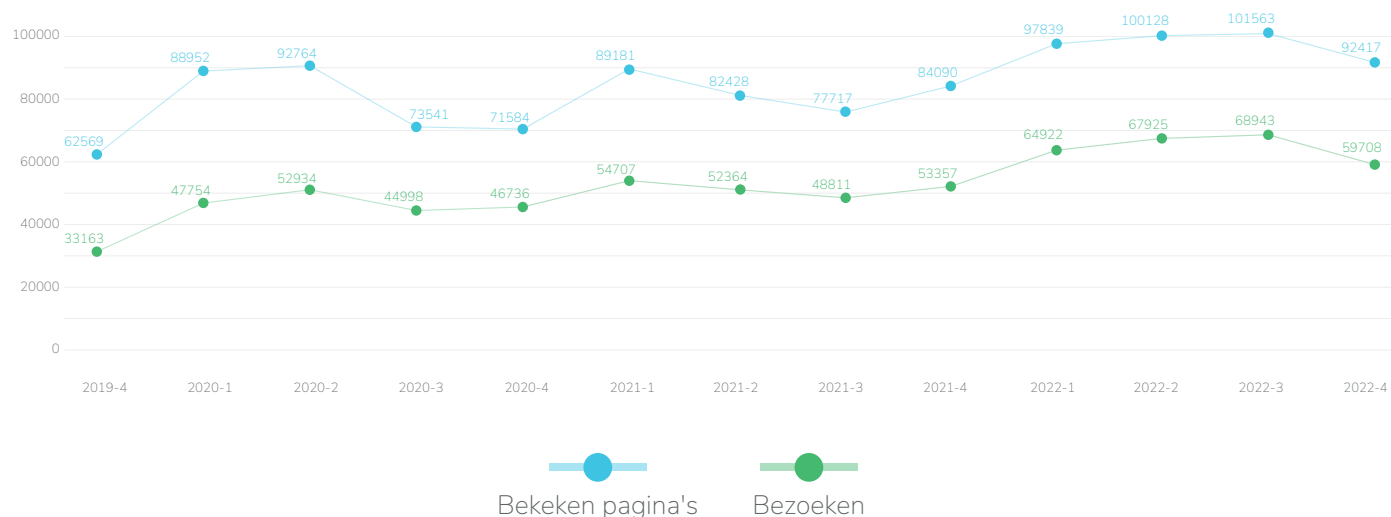
A. Bezoekersaantal stelt niet teleur



Deel 5: 'SAM meet!'

1. WEBSITE

EVOLUTIE VAN DE INDICATOREN BEZOEKERSAANTALLEN (PER KWARTAAL)



Het bezoekersaantal blijft groeien. De tijdelijke daling in het vierde kwartaal had te maken met het online plaatsen van de nieuwe versie van de site op 25 september 2022.

Het bezoekersaantal daalt wel vaker wanneer een nieuwe versie van een website op het internet wordt geplaatst. Ondanks een goede voorbereiding van de migratie herstelt het verkeer op een site zoals die van SAM, met meer dan 10000 links en enorme zoekmogelijkheden, zich niet van de ene dag op de andere.

Het goede nieuws is dat het verkeer in het eerste kwartaal van 2023 (69.641) is toegenomen ten opzichte van het derde kwartaal van 2022 en dat de vergelijking met J-1 een stijging laat zien.

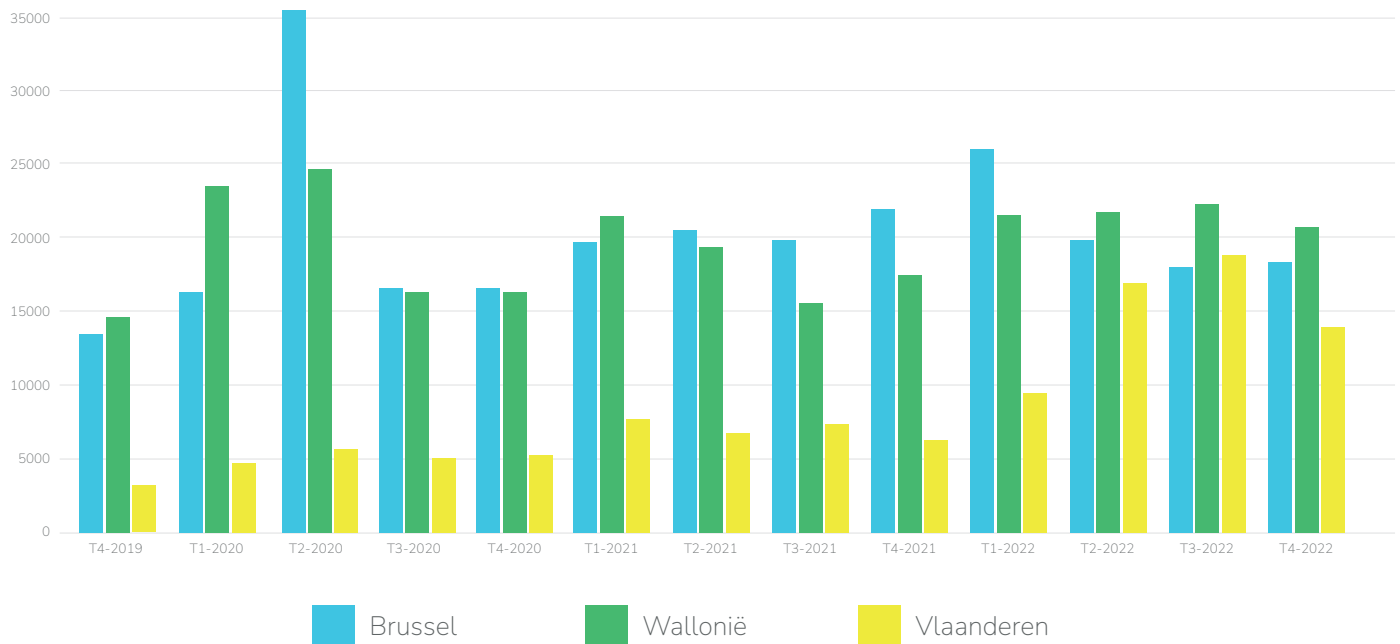


A. Bezoekersaantal stelt niet teleur



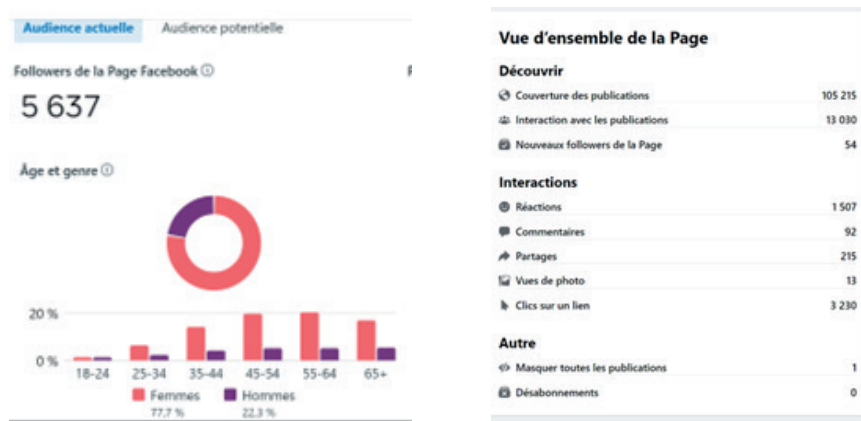
Deel 5: 'SAM meet!'

GEOGRAFISCHE SPREIDING VAN DE GEBRUIKERS (PER KWARTAAL)



2. STERKE AANWEZIGHEID OP DE SOCIALE NETWERKEN

FACEBOOK



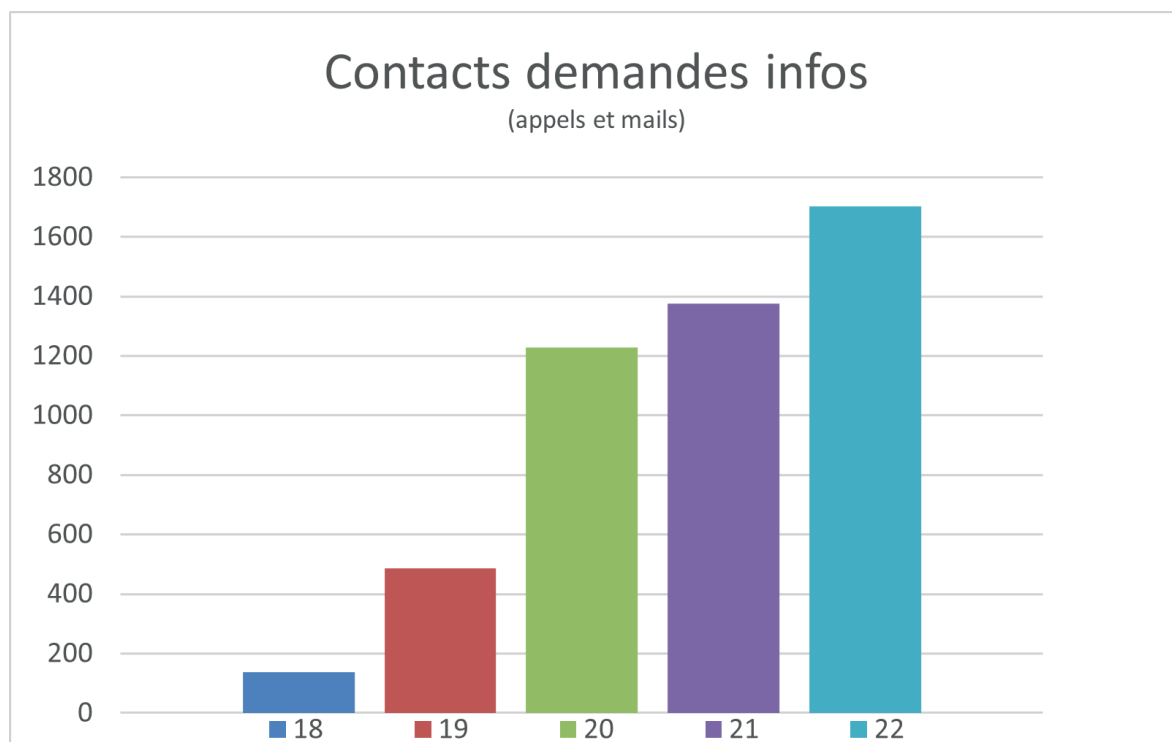
YOUTUBE



B. Informatieaanvragen nemen gestaag toe



Deel 5: 'SAM meet!'



De oproepen voor de teleonthaallijn nemen voortdurend in aantal toe, en dat zonder proactieve communicatie over deze dienst. Bovendien startte de vzw nieuwe opleidingen voor de telefonisten van deze lijn, om hen te helpen de kwaliteit van deze dienstverlening te verbeteren.

Conclusie



Conclusie

In 2022 kreeg de vereniging opnieuw steun van de GGC, het AVIQ en de LBS voor specifieke acties of projecten. Wij danken ze van harte.

De toestand blijft onzeker. Brussel kent ons via de GGC 200.000 €, een facultatief budget toe (sinds 2020). Het Waals Gewest geeft ons tussen 5.000 en 20.000 €. Dat bedrag verschilt van jaar tot jaar. Tele-Onthaal biedt ons tot 2024 financiële steun via een renteloze lening.

Een belangrijke verduidelijking: **wij worden niet gefinancierd door Partenamut.** Zij hebben ons tijdens de begintijden van onze vereniging geholpen en we danken hen daar van harte voor. Maar in 2020 zetten ze hun sponsoring stop omdat de andere ziekenfondsen niet waren gevolgd zoals gehoopt.

In 2024 moeten we beslissen of we het project al dan niet zullen voortzetten. Wij beseffen zeer goed dat de rentabiliteit op lange termijn een sleutelfactor zal zijn. Een sociale impact hebben zal dus niet voldoende zijn om ons succes te waarborgen.

We hebben nog 2 jaar voor ons Momenteel bedragen onze werkingsbehoeften ongeveer 400.000 euro per jaar. Hoewel onze financiële stabilisatie een grote uitdaging is, blijven wij optimistisch over de toekomst.

We sloten 2022 af met de lancering van onze versie 2. Vandaag komen we aan het einde van een eerste ontwikkelingscyclus.

We weten dat een project zoals SAM een proces van voortdurende verbetering vergt, gezien het gebruik van technologieën die constant veranderen en het streven naar cocreatie. Toch willen we tijdens de komende 2 jaar onze energie mee richten op de optimalisering en de uitrol van ons businessplan.

Bij de lancering van een project, zowel van een vereniging als van een commerciële onderneming zijn de financiële middelen en het personeelsbestand altijd beperkt... en moeten op alle vlakken aanzienlijke inspanningen worden geleverd. Er verstrijkt altijd tijd tussen grote investeringen en het moment waarop ze de eerste noemenswaardige resultaten opleveren.

Wij investeerden 60% van het overheidsgeld dat we tot nu ontvingen in het platform, maar zelfs dat garandeert niet dat de gewesten ons in de toekomst zullen blijven steunen **...we beschikken nu over een solide basis om diensten te definiëren en ... het businessplan te verfijnen**

In 2022 hebben we trouwens stappen gezet om ondersteuning in die zin te krijgen van Innoviris Coopcity. Die ondersteuning in de vorm van consultancy werd ons toegekend en vanaf 2023 zullen we worden begeleid bij de optimalisering van ons businessmodel.

Conclusie



Conclusie

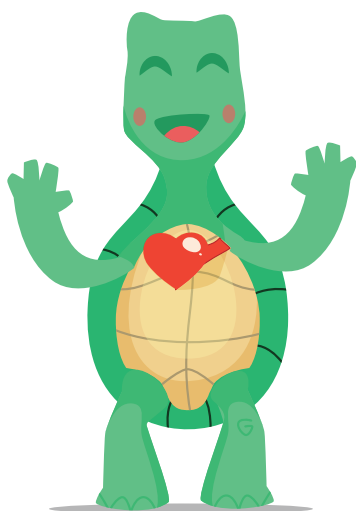
Tussen nu en 2024 zullen wij met de volgende uitdagingen worden geconfronteerd :

- 400.000 € per jaar aan inkomsten realiseren
- duurzame en evenwichtige steun van de 2 gewesten verkrijgen
- ons businessplan optimaliseren
- de groei van het project voortzetten

We eindigen met 2 inspirerende en stimulerende citaten van Nelson Mandela:

*"Het lijkt altijd onmogelijk totdat je het gedaan hebt" &
"Een winnaar is gewoon een dromer die nooit opgaf."*

Aan energie en overtuigingskracht heeft het in het SAM-team (in bij zijn partners) nooit ontbroken en daarom geloven we erin: op naar 2024 !



Met dank aan mijn team !

Claire, Axelle, Marine

Dank ook aan de zelfstandigen !

Olivier, Colette, Manu en Gauthier!

Wij danken de SAM's !

Alexandrine, Chantal, Azzedine, Patricia, Joseph, Geneviève, Valérie, Fanny, Luc, Dominique, Colette, Claire, Samia, Rebecca of nog Lyse...

Dank aan al wie zichtbaar en onzichtbaar steunt !

(want echte solidariteit ... is vaak onopvallend)

Geneviève, Nicole, André, Dan, Dominique, Diane, Mireille, Christophe, Bénédicte Fabienne, Murielle, Jean-Pierre, Briec, Pascal, Sonia, Béatrice, Marc-Eric, Joelle, David, Ludo, Anne, Gerard, Mathieu... Marion, Lawrence, Marc-Éric, Béatrice... Frédéric, Florence, Fanny, Axelle... Axel, Bernard, Jean-Louis, Marc... enz. !