



VIVADOM

Partner der Christlichen Krankenkasse

Jahresbericht 2025

Vorwort

Das Jahr 2025 war geprägt von zahlreichen Herausforderungen sowie der Umsetzung mehrerer neuer Projekte.

Im Mittelpunkt standen insbesondere die Seniorendorfhäuser, die einen erheblichen Teil der organisatorischen und operativen Ressourcen in Anspruch nahmen.

Ende 2024 wurde das zweite Seniorendorfhäuser in Gröfflingen (Gemeinde Burg-Reuland) eröffnet. Im Mai 2025 folgte die Inbetriebnahme des dritten Standorts in Hünningen (Gemeinde Büllingen). Darüber hinaus ist die Eröffnung eines weiteren Seniorendorfhäuser in Amel für Januar 2026 vorgesehen.

Die Planung, Umsetzung und begleitende Betreuung dieser Projekte erforderten entsprechend einen hohen zeitlichen und personellen Einsatz.

Ein weiteres wichtiges Projekt betraf die Ausarbeitung eines gemeinsamen Arbeitsrahmens zwischen VIVADOM, den anderen Zentren sowie der Fédération Aide et Soins à Domicile.

In Zusammenarbeit mit diesen Partnern wurde zudem eine neue Website konzipiert und umgesetzt, die seit Ende 2025 unter www.viva-dom.be online verfügbar ist.

Im operativen Bereich waren sowohl positive als auch herausfordernde Entwicklungen zu verzeichnen.

Im Verlauf des ersten Halbjahres kam es zu einem gleichzeitigen Ausfall von etwa der Hälfte der Teamleitungen. Es konnten lediglich zwei von drei vakanten Stellen neu besetzt werden. Dadurch bestand sowohl in diesem Bereich als auch in der Krankenpflege zeitweise eine deutliche personelle Unterbesetzung.

Diese Situation machte es erforderlich, den laufenden Betrieb unter erheblichen Anstrengungen aufrechtzuerhalten, schränkte jedoch zugleich die Reaktionsfähigkeit auf neue Anfragen deutlich ein. In der Folge ging die Zahl der im Bereich der Familienhilfe geleisteten Stunden spürbar zurück.

Im Süden der Deutschsprachigen Gemeinschaft kam es im Bereich der Krankenwachen innerhalb kurzer Zeit zum Wegfall mehrerer intensiver Einsatzstellen, was dort zu einem erheblichen Personalüberhang führte.

Trotz der Reduktion von zwei auf nur noch eine Teamleitung gelang es der Krankenpflege, die Aktivität im zweiten Halbjahr auf dem Niveau des Vorjahres zu stabilisieren.

Im zweiten Halbjahr konnten wieder positive Impulse gesetzt werden.

Es gelang, das Team der Haushaltshilfen im System der Dienstleistungsschecks gezielt aufzustocken. Einen weiteren erfreulichen Entwicklungsschritt stellten die Seniorendorfhäuser dar, die ab dem Sommer sehr gut frequentiert waren und sich zunehmend als wichtiger Bestandteil des Angebots etablierten.

Mit den besten Grüßen


Tobias Graeven
Direktor



Wir haben uns aufgrund des Umstands, dass unser Personal zum Großteil aus weiblichen Mitarbeitenden besteht, dafür entschieden, in diesem Text ausschließlich die weibliche Form zu nutzen, um den Lesefluss zu vereinfachen.

2	VORWORT		
4-5	1 RÜCKBLICK		
	1.1 Zukunftsvision FASD		
	1.2 Optimierung Krankenpflege		
	1.3 Seniorendorfhäuser		
	1.4 Neue Webseite		
	1.5 Betriebsrat und Ausschuss für Gefahrenverhütung und Schutz am Arbeitsplatz		
6	2 ORGANIGRAMME		
7	3 PERSONAL		
	3.1 Die Verwaltung		
	3.2 Familien- & Seniorenhilfe		
	3.3 Krankenwache		
	3.4 Krankenpflege und Pflegehilfe		
	3.5 Haushaltshilfe Dienstleistungsschecks		
	3.6 Haushaltshilfe Rechnungssystem		
	3.7 Seniorendorfhäuser		
8-13	4 AKTIVITÄT 2025		
	4.1 Geleistete Stunden		
	4.1.1 Hilfen im Alltag		
	4.1.2 Krankenpflege		
	4.2 Weiterbildungen		
14-16	5 LEISTUNGEN ABENDS UND AM WOCHENENDE		
	5.1 Familien- & Seniorenhilfe		
	5.2 Krankenwache		
	5.3 Krankenpflege		
17	6 ANZAHL KILOMETER		
17	7 ANZAHL KUNDEN UND PATIENTEN		
18	8 ALTER DER KUNDEN UND PATIENTEN		
19	9 FAMILIÄRE SITUATION DER KUNDEN		
20-21	10 ART UND UMFANG DER HILFE		
	10.1 Familien- & Seniorenhilfe		
	10.2 Krankenpflege		
22-23	11 KOSTEN		
	11.1 Familien- & Seniorenhilfe		
	11.2 Haushaltshilfen Rechnungssystem		
	11.3 Haushaltshilfe Dienstleistungsschecks		
	11.4 Seniorendorfhäuser		
	11.5 Krankenpflege		
24-25	12 NEUANFRAGEN		
	12.1 Hilfen im Alltag		
	12.2 Antragssteller und angenommene Anfragen		
26	13 BEENDETE KUNDEN		
27	14 ANRUF VON VIVADOM		
28-29	15 ZUFRIEDENHEIT DER KUNDEN UND PATIENTEN		
	15.1 Hilfen im Alltag		
	15.2 Begleitung von Menschen mit Demenz		
	15.3 Seniorendorfhäuser		
	15.4 Hilfe bei Mehrlingsgeburten		
	15.5 Krankenpflege		
30	16 GREMIENARBEIT		
30	17 GESETZLICHE AUSKÜNFTE		

1 Rückblick

1.1 Zukunftsvision FASD

Seit dem Jahr 2023 wurde auf verschiedenen Ebenen intensiv an der Weiterentwicklung der Vision sowie an der Präzisierung der Aufgaben unserer Föderation gearbeitet.

Im Laufe des Jahres 2025 wurde dieser Prozess weiter verdichtet, strukturiert und schließlich abgeschlossen.

Über einen längeren Zeitraum hinweg stellten eine unklare Rollenverteilung sowie eine unzureichend definierte Aufgabenbeschreibung der FASD eine wesentliche Herausforderung in der Zusammenarbeit zwischen der Föderation und den einzelnen Zentren dar. Diese fehlende Abgrenzung führte wiederholt zu Unsicherheiten hinsichtlich Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten.

Ende 2025 konnte schließlich eine Konvention verabschiedet werden, die die Verantwortlichkeiten der einzelnen Gremien sowie die Aufgabenverteilung verbindlich festlegt.

Für VIVADOM war insbesondere von Bedeutung, dass in diesem Dokument erstmals auch die spezifische Situation des Zentrums ausdrücklich berücksichtigt wurde. Im Unterschied zu den anderen Zentren wird VIVADOM in der Deutschsprachigen Gemeinschaft durch seine Verwalter, die Direktion und weitere Mitarbeitende in den verschiedenen DG-spezifischen Gremien (unter anderem ANIKOS, Beiräte und weitere beratende Instanzen) sowie in der politischen Arbeit vertreten.

Die abgeschlossene Konvention stellt jedoch lediglich einen ersten, grundlegenden Schritt auf dem Weg zu einer nachhaltig verbesserten Zusammenarbeit dar. Aufbauend auf dieser Grundlage sollen in einem nächsten Schritt konkrete Maßnahmen, Prozesse und Arbeitspläne entwickelt und umgesetzt werden, um die Zusammenarbeit zwischen der Föderation und den Zentren langfristig zu stärken.

1.2 Optimierung Krankenpflege

Nach dem erstmaligen Erzielen eines leichten Überschusses im Bereich der Krankenpflege im Jahr 2024 wurde für 2025 das Ziel definiert, sowohl die wirtschaftlichen Kennzahlen als auch das Aktivitätsniveau in diesem Bereich weiter zu verbessern.

Vor diesem Hintergrund werden seit dem 1. Januar 2025 sämtliche Pflegeleistungen, die nicht durch das LIKIV erstattet werden, den Patientinnen und Patienten in Rechnung gestellt. Bis zu diesem Zeitpunkt wurden diese Leistungen in zahlreichen Fällen nicht fakturiert, was zu entsprechenden Einnahmeverlusten geführt hatte.

Parallel dazu wurde gezielt in den Ausbau neuer strategischer Partnerschaften investiert. In Zusammenarbeit mit den Partnerorganisationen in Verviers und Lüttich konnten die Kontakte zum Move-Netzwerk deutlich intensiviert werden. Dieses Netzwerk umfasst neben der CHC-Gruppe auch die Krankenhäuser in Eupen und Sankt Vith.

Als erstes konkretes Ergebnis dieser vertieften Zusammenarbeit übernimmt VIVADOM ab dem 1. September 2025 exklusiv die Durchführung von Blutabnahmen im häuslichen Umfeld im Auftrag des Krankenhauses Eupen.

Im Bereich der Fahrzeugflotte standen Ende 2025 wichtige strategische Entscheidungen an.

Zum 1. Januar 2026 treten erhebliche Änderungen bei der Besteuerung von Dienstfahrzeugen in Kraft. Von den insgesamt 32 Fahrzeugen im Bestand laufen 20 Leasingverträge im Jahr 2026 aus. Da für Fahrzeugbestellungen vor dem 1. Januar 2026 weiterhin die bisherigen steuerlichen Regelungen Anwendung finden, war eine zeitnahe Entscheidung erforderlich.

Vor dem Hintergrund deutlich gestiegener Leasingkosten und mit dem Ziel, die bestehenden steuerlichen Rahmenbedingungen möglichst langfristig zu nutzen, wurde entschieden, 22 neue Fahrzeuge käuflich zu erwerben.

Bestellt wurden 11 Toyota Aygo sowie 11 Toyota Yaris Full Hybrid, da diese Modelle einen besonders niedrigen Kraftstoffverbrauch sowie eine geringere CO₂-Emission aufweisen und somit sowohl ökonomischen als auch ökologischen Kriterien entsprechen.

1.3 Seniorendorfhäuser

Auch im Jahr 2025 wurde die Entwicklung weiterer Seniorendorfhäuser konsequent vorangetrieben.

Am 13. Mai 2025 konnte das dritte Seniorendorfhäuser in Hünningen (Gemeinde Büllingen) offiziell eröffnet werden. Der neue Standort entwickelte sich von Beginn an sehr positiv und war bereits ab dem Sommer nahezu vollständig ausgelastet.

Vor dem Hintergrund dieser erfreulichen Entwicklung war es von besonderer Bedeutung, die finanziellen Rahmenbedingungen der Seniorendorfhäuser gemeinsam mit Ministerin Klinkenberg erneut zu analysieren und an die praktischen Gegebenheiten anzupassen. Da es sich bei den Seniorendorfhäusern um ein Angebot der Tagesbetreuung handelt, wurden die sogenannten halben Anwesenheitstage abgeschafft.

Zudem wurden die Öffnungszeiten geringfügig angepasst, sodass die Einrichtungen nun ab 9:00 Uhr statt um 8:30 Uhr öffnen. Diese Maßnahme trägt unter anderem dazu bei, den Pflegediensten mehr zeitlichen Spielraum für die Vorbereitung der Besucherinnen und Besucher zu ermöglichen.

Darüber hinaus wurden die Besuchertarife nach längerer Zeit erneut angepasst.

Ministerin Klinkenberg sagte zudem zu, dass Seniorendorfhäuser im ersten Betriebsjahr künftig bereits bei 1.000 Anwesenheitstagen eine volle Bezuschussung erhalten, anstelle der bislang erforderlichen 1.500 Anwesenheitstage. Weitere unterstützende Maßnahmen sind für Anfang 2026 angekündigt.

Das Seniorendorfhäuser in Schönberg erhielt im zweiten Halbjahr eine neue Küche. Nach über zehn Jahren intensiver Nutzung war die bestehende Küchenausstattung stark abgenutzt und entsprach nicht mehr den

aktuellen Anforderungen. Mit der Erneuerung konnte die Funktionalität sowie die Arbeitsqualität vor Ort nachhaltig verbessert werden.

1.4 Neue Webseite

Die neue Website ist das Ergebnis eines gemeinsamen Projekts aller Zentren sowie unserer Föderation. Unter koordinierter Federführung wurde ein einheitlicher Internetauftritt entwickelt, der die gemeinsamen Werte, Leistungen und Zielsetzungen sichtbar macht und zugleich ausreichend Raum bietet, um die Besonderheiten und spezifischen Angebote der einzelnen Einheiten angemessen darzustellen.

Ein zentrales Anliegen dieses Projekts war die Schaffung eines modernen, klar strukturierten und technisch zeitgemäßen Webauftritts. Die neue Website entspricht sowohl gestalterisch als auch technologisch aktuellen Standards und trägt damit wesentlich zur Professionalisierung und Modernisierung der externen Kommunikation bei.

Darüber hinaus stärkt der neue Internetauftritt die Sichtbarkeit und Auffindbarkeit der Organisationen nach außen und ermöglicht eine transparente und einheitliche Darstellung der angebotenen Leistungen und Zuständigkeiten. Dies trägt nicht nur zur besseren Information der Öffentlichkeit bei, sondern reduziert auch den Informationsaufwand im operativen Alltag. Insgesamt stellt die neue Website einen wichtigen Schritt zur Stärkung der gemeinsamen Identität, zur Verbesserung der digitalen Präsenz und zur nachhaltigen Positionierung im digitalen Raum dar.

1.5 Betriebsrat und Ausschuss für Gefahrenverhütung und Schutz am Arbeitsplatz

Im vergangenen Jahr fanden, wie in den vorherigen Jahren, monatlich die Sitzungen des Betriebsrates und des Ausschusses für Gefahrenverhütung und Schutz am Arbeitsplatz (AGS) statt, außer in den Monaten Juli und August.

2 Organigramme

GENERALVERSAMMLUNG: Mandate 6 CKK/ 2 CAB/ 2 ÖSHZ/ 1 SOS Hilfe/ 1 Die Eiche

VERWALTUNGSRAT: Mandate 6 CKK (Präsidentschaft)/ 2 CAB/ 2 ÖSHZ

VORSTAND: Mandat: 2 CKK/ 1 CAB

BEAUFTRAGTE FÜR WEITERBILDUNGEN
Magali Pesch

DATENSCHUTZBEAUFTRAGTE
CTI CONSULTING

GEFAHRENVERHÜTUNGSBERATERIN
Magali Pesch

DIREKTION
Tobias Graeven

STELLVERTRETENDE DIREKTION
Petra Johnen

TEAMLEITUNG KRANKENPFLEGE
Melanie Schmitz

KRANKENPFLEGER:INNEN
PFLEGEHELFER:INNEN

**TEAMLEITUNGEN/
SOZIALASSISTENTEN**
Anne Leclerc
Sandra Krenzlin
Mélanie Vanaschen
Michelle Marquet
Jessica Harrings
Caroline Packes

**FAMILIEN- UND
SENIORENHILFE**

HAUSHALTSHILFE

KRANKENWACHE

SENIORENDORFHÄUSER

VERANTWORTLICHE VERWALTUNG
Magali Pesch

FINANZWESEN
Raphaël Ruelle, Brigitte Ortmann
HR-VERWALTUNG
Magali Pesch, Britta Comoth, Brigitte Ortmann
INFORMATIK
Brigitte Ortmann, Sabrina Dericum
NN/PAT.-VERWALTUNG
Christine Bolmain, Sabrina Dericum
FUHRPARK
Magali Pesch
LOGISTIK
Sabrina Dericum
KOMMUNIKATION
Daniela Nüchtern
EMPFANG
Christine Bolmain, Marco Brever, Sabrina Dericum
PUBLIC AND BUSINESS ADMINISTRATION
Vanessa Cormann (Studentin)

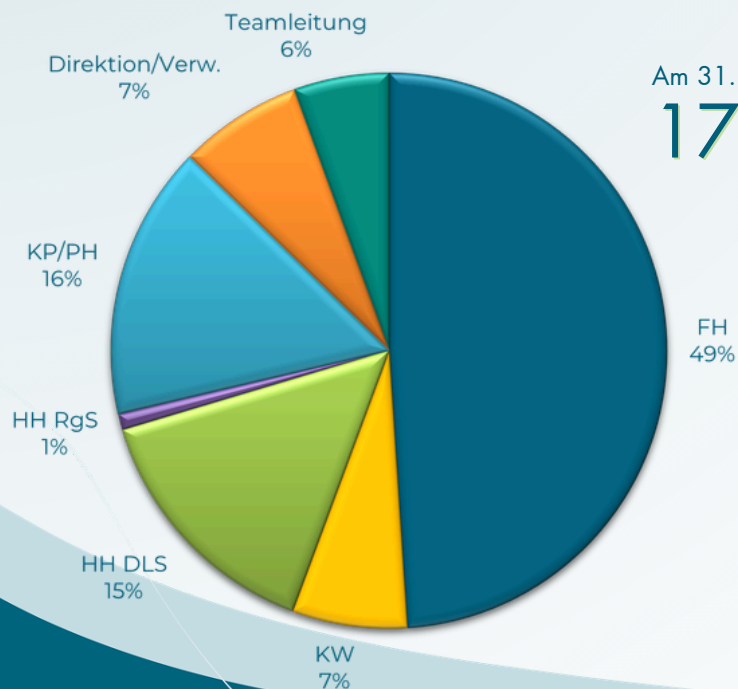
3 Personal (Stand 31.12.2025)

Unsere Mitarbeitenden im Innendienst:

3.1 Die Verwaltung

- **1 Direktor** (1 VZÄ)
- **1 stellvertretende Direktorin** (0,84 VZÄ)
- **8 Verwaltungsangestellte** (5,99 VZÄ)
- **6 Teamleiterinnen/Sozialassistentinnen Hilfen im Alltag** (5,42 VZÄ)
- **1 Teamleiter Krankenpflege** (1,00 VZÄ)
- **1 Auszubildende in Public and Business Administration** (0,5 VZÄ)

PERSONALVERTEILUNG (VZÄ)



Am 31.12.2025 beschäftigte der Dienst

176 Mitarbeitende

115,98 VZÄ

Unsere Mitarbeitenden im Außendienst:

3.2 Familien- und Seniorenhilfe (FH)

- Durchschnittsdauer einer Intervention:
1,53 Std. (2024: 1,63)
83 Mitarbeiterinnen – 56,78 VZÄ

3.3 Krankenwache (KW)

- Durchschnittsdauer einer Intervention:
4,16 Std. (2024: 4,07)
12 Mitarbeiterinnen – 7,74 VZÄ

3.4 Krankenpflege (KP) + Pflegehilfe (PH)

→ Durchschnittlich

- 4,33 Pflegeleistungen pro Stunde** (2024: 4,27)
29 Mitarbeiterinnen – 18,50 VZÄ
(wovon 20 KP (12,82 VZÄ), 8 PH (4,68 VZÄ)
und 1 VZÄ in Ausbildung im Rahmen des
Projekts #choisislessoins)

3.5 Haushaltshilfe Dienstleistungsschecks (HH DLS)

- Durchschnittsdauer Intervention
3,43 Std. (2024: 3,44),
32 Mitarbeiterinnen – 17,13 VZÄ

3.6 Haushaltshilfe Rechnungssystem (HH RgS)

- Durchschnittsdauer Intervention
3,11 Std. (2024: 3,16)
2 Mitarbeiterinnen – 1,08 VZÄ

3.7 Seniorendorfhäuser (SDH)

- 2 Familien- und Seniorenhelferinnen**
sind pro Haus täglich anwesend.

4 Aktivität 2025

Im Jahr 2025 wurden

- **20 neue Mitarbeiterinnen** empfangen.
- **61 Praktikantinnen** begleitet.

Dies waren Schülerinnen und Studentinnen der Ausbildung bei der KPVDB, des Robert-Schuman-Instituts, der Autonomen Hochschule und der Maria-Goretti-Schule

Im Bereich Hilfen im Alltag wurden

- **1274 Kunden** begleitet
- **713 Anfragen** auf Hilfe bearbeitet (59 Anfragen pro Monat)
- **421 Hausbesuche** fanden statt
- **154 Koordinationsversammlungen**

Im Bereich Krankenpflege wurden

- **1494 Patienten** versorgt
wovon **841 neue Patienten**

4. 1 Geleistete Stunden

Im Bereich der **Hilfen im Alltag** wird die Dienstleistung pro geleisteter Stunde von der DG bezuschusst.
Im Bereich **Krankenpflege** erfolgt die Finanzierung durch die **INAMI** pro Pflegeleistung.

Aus diesem Grund ist die Darstellung der Aktivität für beide Bereiche zum Teil unterschiedlich.

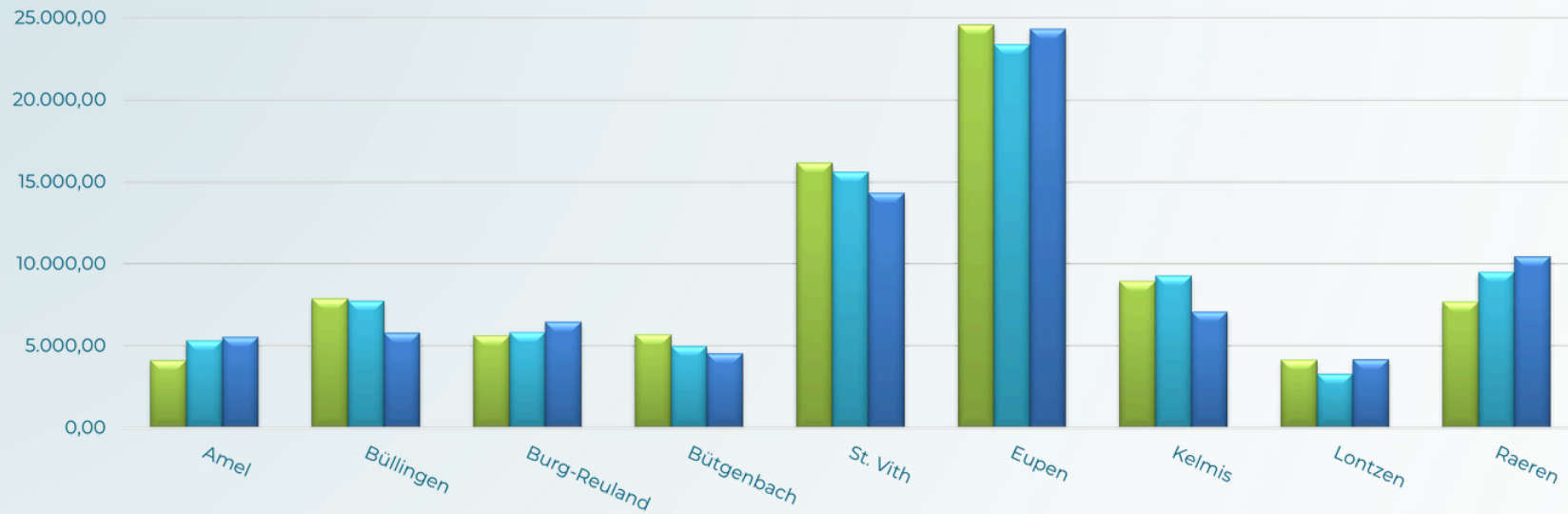
4.1.1 Hilfen im Alltag

Geleistete Stunden beim Kunden	2023	2024	2025	Differenz
				2024-2025
Familien- und Seniorenhelferinnen	70.050,75	70.169,00	67.291,75	-2.877,25
Jugendbeschäftigung	3.526,50	1.613,75	759,25	-854,50
Hilfe bei Mehrlingsgeburten	209,75	689,25	518,50	-170,75
Praktikanten	83,00	95,75	249,00	153,25
Senioren-dorfhäuser	1.619,50	1.741,00	3.922,50	2.181,50
Krankenwache	9.361,50	10.622,50	8.769,75	-1.852,75
Begleitung von Menschen mit Demenz	24,00	3,00	0,00	-3,00
Haushaltshilfe Rechnungssystem	4.680,25	3.133,75	1.576,00	-1.557,75
Haushaltshilfe Dienstleistungsschecks	23.054,00	22.528,00	23.119,00	591,00
<u>Gesamt-Dienstleistungsstunden</u>	<u>112.609,25</u>	<u>110.596,00</u>	<u>106.205,75</u>	<u>-4.390,25</u>
Weiterbildungen	1.795,75	2.153,00	1.831,75	-321,25
Koordinationsversammlungen	2.224,75	2.429,00	2.300,00	-129,00

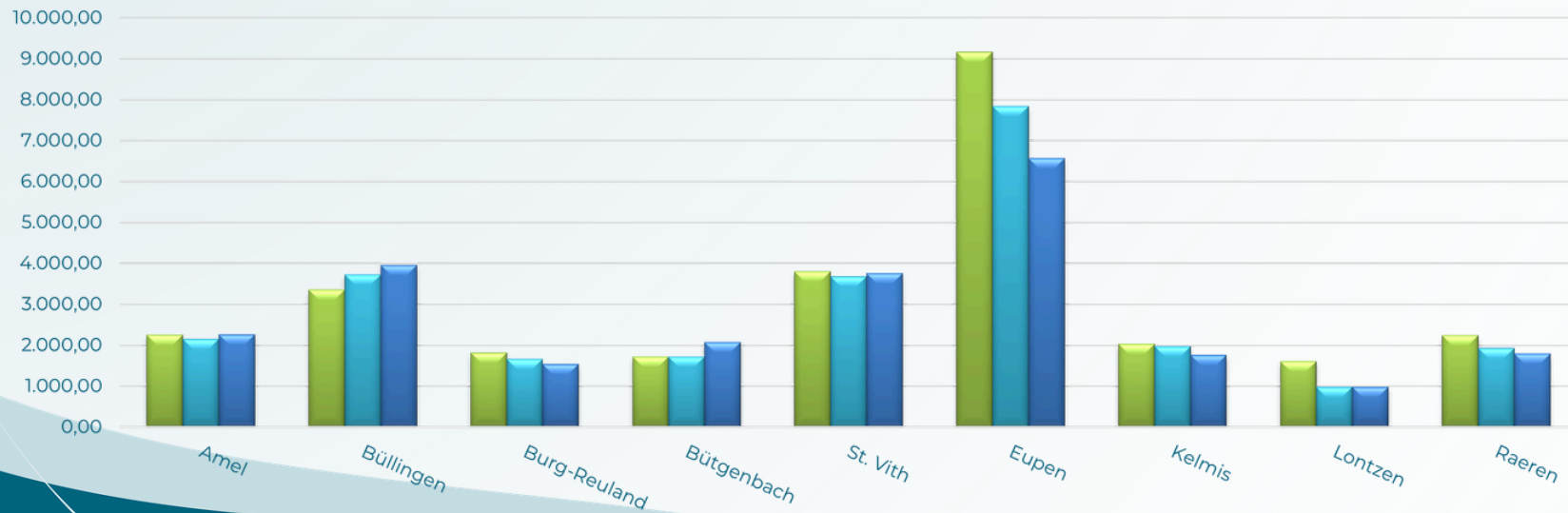
Vergleich nach Gemeinden

GELEISTETE STUNDEN FH UND KW

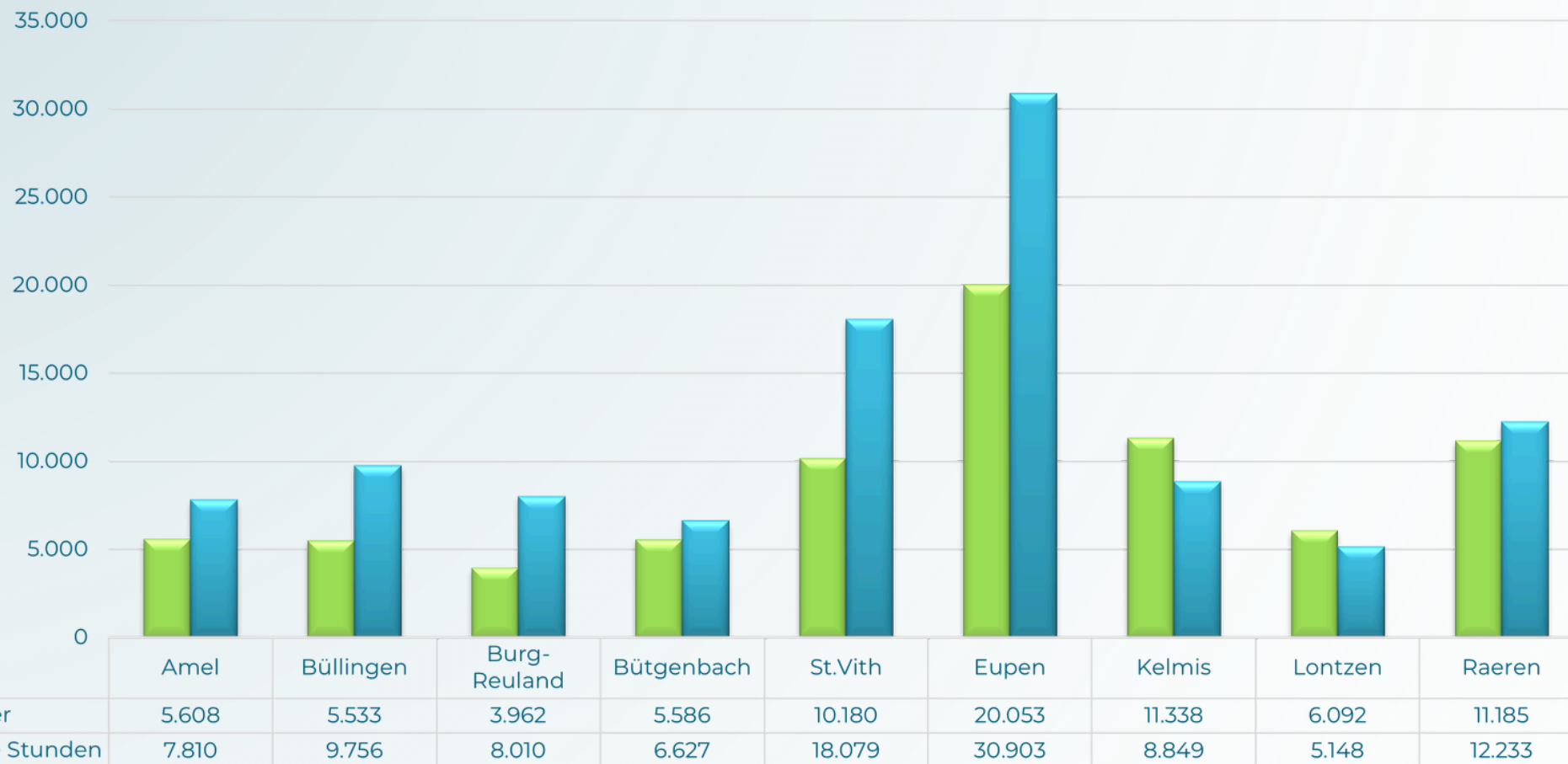
■ 2023 ■ 2024 ■ 2025



GELEISTETE STUNDEN HH



Vergleich: geleisteten Stunden >< Anzahl Einwohner pro Gemeinde

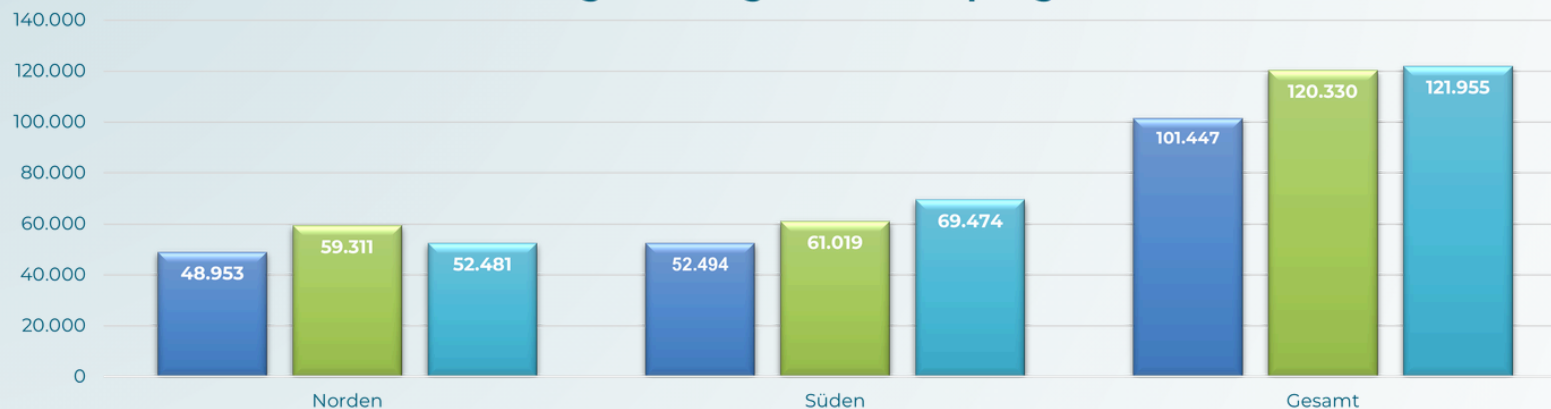


4.1.2 Krankenpflege

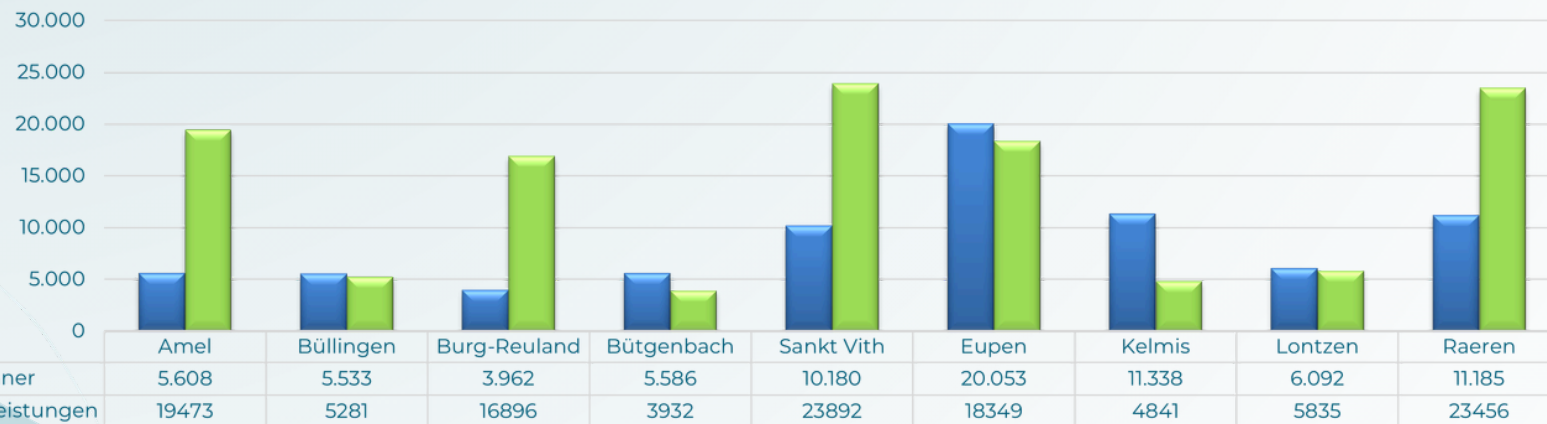
Die Mitarbeiterinnen der Krankenpflege haben **121.955 Pflegeleistungen** erbracht.

Pflegeleistungen Krankenpflege

■ 2023 ■ 2024 ■ 2025



Vergleich nach Gemeinden



Gesamtstunden Pflegeleistungen häusliche Krankenpflege

2023
26.381,80

2024
28.194,27

2025
28.795,62

Differenz 2024-2025
+ 610,35

An insgesamt
5.032 bezahlten Arbeitstagen
 waren dies 2025
82 % mit Pflegeleistung und
18 % ohne Pflegeleistung
 (Administration,
 Teambesprechung,
 Weiterbildung, ...).

4. 2 Weiterbildungen

Die Mitarbeiter haben je nach Berufsgruppe an folgenden Weiterbildungen teilgenommen:

BERUFSGRUPPE:

Alle Mitarbeiter

THEMA:

- **Achtsamkeit/Stress**
- **Aromapflege**
- **Erste Hilfe: Auffrischkurs**
- **Erste Hilfe: Basiskenntnisse**
- **Mobile Musterwohnung Demenz**
- **Gehörlosigkeit und Sehbehinderung**
- **Kommunikation – Deeskalationstraining**
- **Rückenfit**
- **Resilienz - Das Geheimnis der inneren Stärke**
- **Umgang mit psychisch kranken Menschen**
- **Yoga**

FH

- **Kochen, was der Kühlschrank anbietet.**

FH, KW

- **Sterben Tod und Trauer, wie begleiten?**

FH, KW, KP, PH

- **Angebote für Senioren in Ostbelgien**
- **Hilfsmittel benutzen, z.B. Mobilitätshilfen**
- **Patientenverfügung**

FH, KW, PH

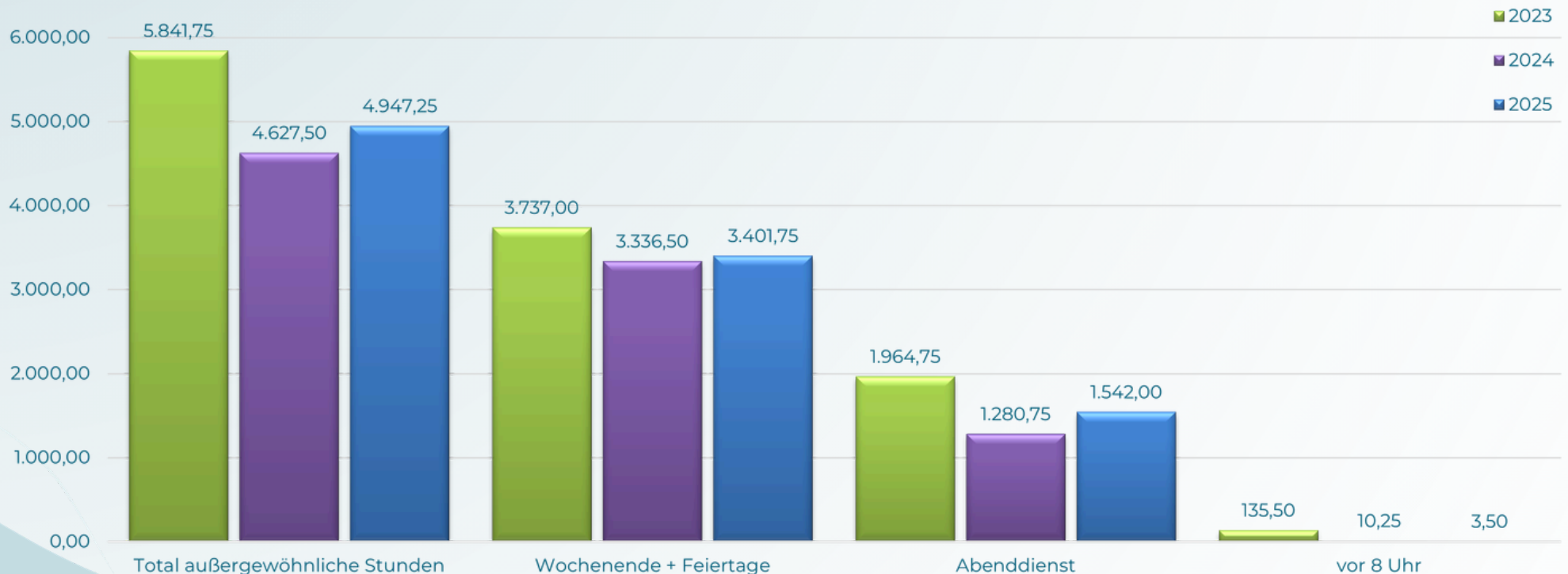
- **Nebenwirkungen der Krebstherapie**
- **Hautveränderungen im Alter**
- **Selbstbestimmung am Lebensende**

5 Leistungen abends und am Wochenende

Die Familien- und Seniorenhelferinnen, die Krankenwachen sowie die Krankenpflegerinnen und Pflegehelferinnen leisten sogenannte „**außergewöhnliche Stunden**“. Dies sind Leistungen an **Wochenenden, frühmorgens, abends** und an **Feiertagen**; die Krankenwachen leisten zusätzlich Stunden **nachts**.

5.1 Familien- & Seniorenhilfe

In der **Familien- und Seniorenhilfe** handelt es sich laut einer Betriebskonvention um Stunden, die **zwischen 6 und 8 Uhr morgens, zwischen 18 und 22 Uhr abends, samstags, sonntags** sowie an **Feiertagen** und nach einer **Unterbrechung von mindestens 4 Stunden** zwischen 2 Leistungen erbracht werden. Die Intervention dauert in der Regel **eine Stunde**. Diese Stunden werden zu **150 %** vergütet.

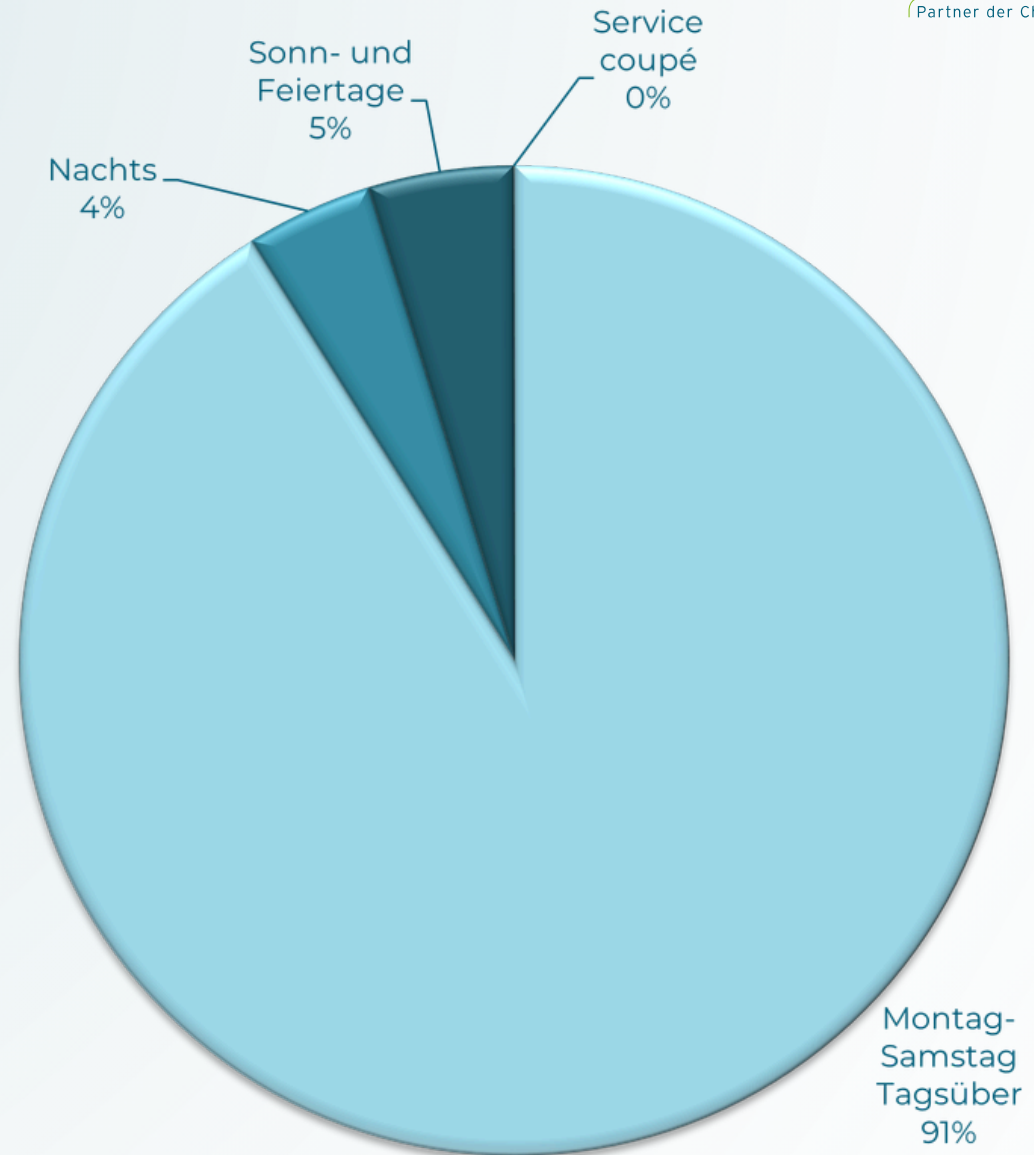


7,35 % aller geleisteten Stunden waren **außergewöhnliche Stunden** (2024: 6,45 %), vor allem die **Abenddienst-Stunden sind stark gestiegen**

5. 2 Krankenwache

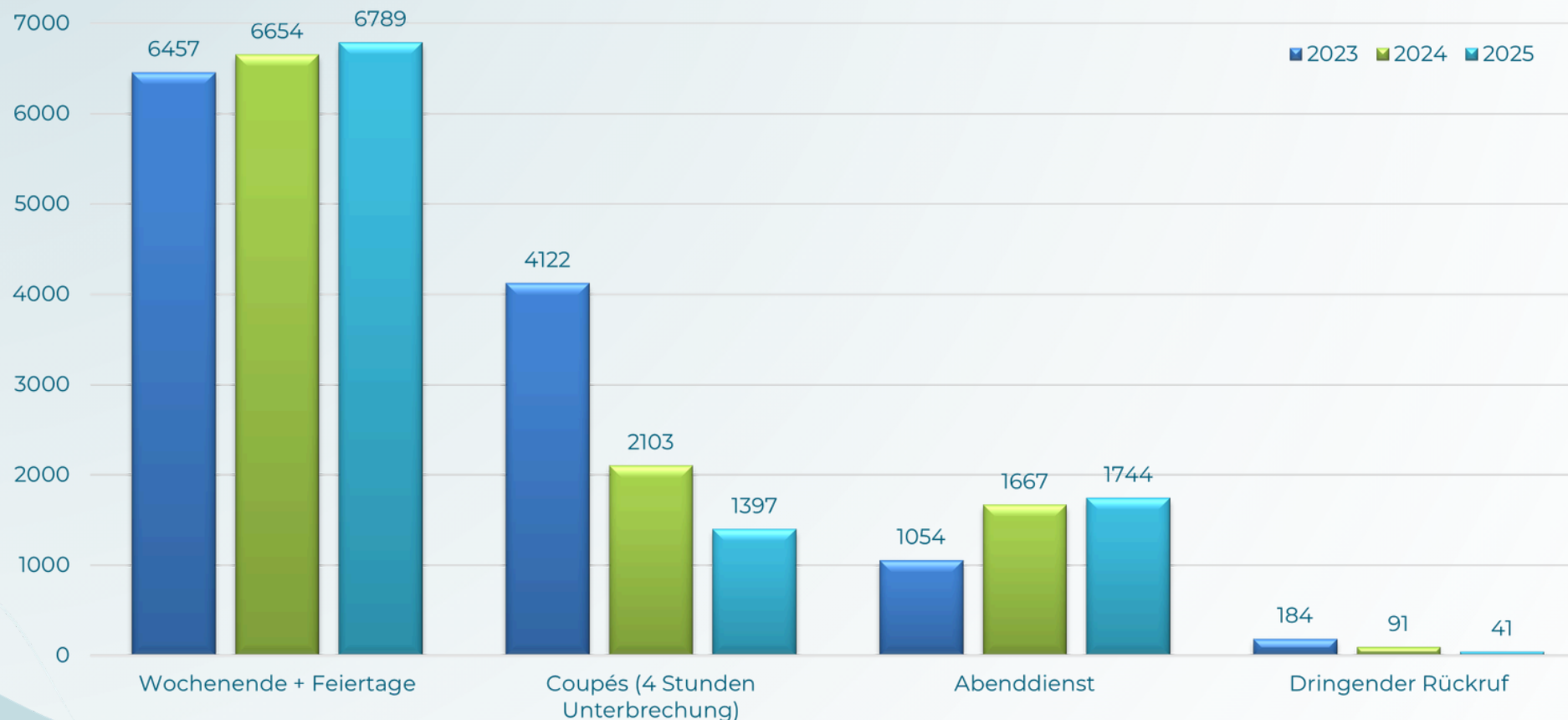
Hier handelt es sich laut einer Betriebskonvention um Stunden, die **zwischen 20 Uhr und 6 Uhr** oder an **Sonn- und Feiertagen** geleistet werden. Diese Stunden werden **zu 120 % vergütet**.

Die **Hauptaktivität** der Krankenwachen liegt **tagsüber**. **4,1%** der Leistungen werden **nachts** erbracht.



5.3 Krankenpflege

Für die Pflegefachkräfte werden die Leistungen nach einem **Gleitzeitplan** erbracht. Die Arbeit ist in der Regel in einer **Frühschicht ab 7 Uhr** und einer **Spätschicht ab 16 Uhr** organisiert. Verschiedene KAA regeln die Bedingungen und die Zuschläge für außergewöhnliche Stunden. Die wichtigsten Zuschläge sind **56 % am Sonn- und Feiertag, 50 % am Samstag, 30 % auf den ganzen Tag im Falle von Coupé-Diensten** (Unterbrechung von 4 Stunden), **30 % bei dringendem Rückruf**.



Die Dienstleistungen an **Wochenenden und Feiertagen** machen einen Anteil von **23,6 %** und die **Coupé-Stunden** einen Anteil von **4,9 %** der Gesamtstunden aus.

6 Anzahl Kilometer

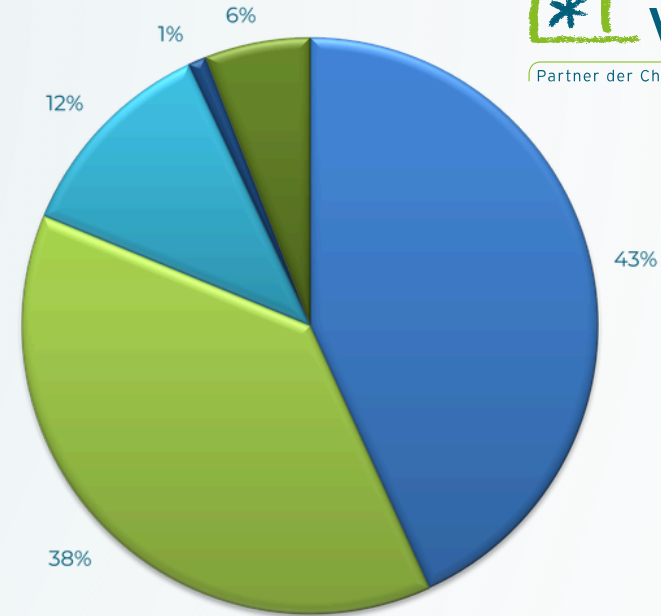
In 2025 sind im Bereich der **HILFE IM ALLTAG 678.428 Kilometer** zurückgelegt worden.

Dabei handelt es sich bei **616.669 km** um die Fahrten der Mitarbeitenden **von einem Kunden zum anderen** und bei **61.759 km** um Fahrten **innerhalb der Dienstleistung**, also im Auftrag des Kunden.

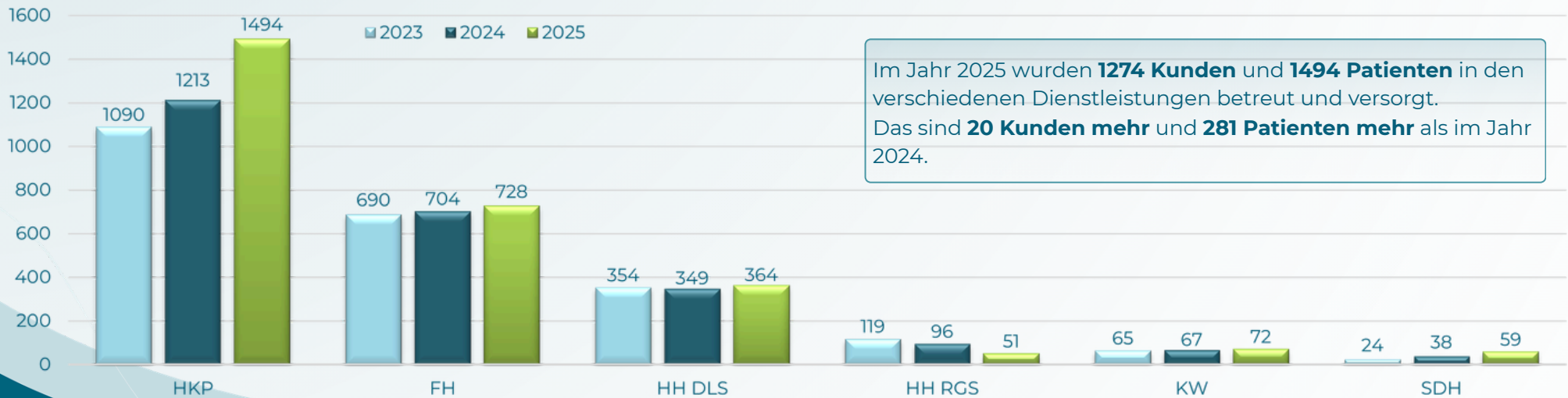
Dazu zählen **Einkäufe, Fahrten zum Arzt, zu Behörden, zu Terminen**, usw.

Die **SOZIALASSISTENTINNEN** und das **VERWALTUNGSPERSONAL** haben **11.322 km** zurückgelegt

In der **KRANKENPFLEGE** wurden insgesamt **423.261 km** gefahren, davon **115.501 km im Norden** und **307.760 km im Süden**. Das sind **24.186 km pro VZÄ**.



7 Anzahl Kunden und Patienten



Im Jahr 2025 wurden **1274 Kunden** und **1494 Patienten** in den verschiedenen Dienstleistungen betreut und versorgt. Das sind **20 Kunden mehr** und **281 Patienten mehr** als im Jahr 2024.

Von den 1.494 verschiedenen Patienten waren **26 palliativ**, im Schnitt waren es **384 Patienten im Monat** (2024: 274 Patienten). **67,3%** (2024: 53,7 %) der Patienten erhielten bei ihrer Krankenkasse eine **erhöhte Kostenerstattung**.

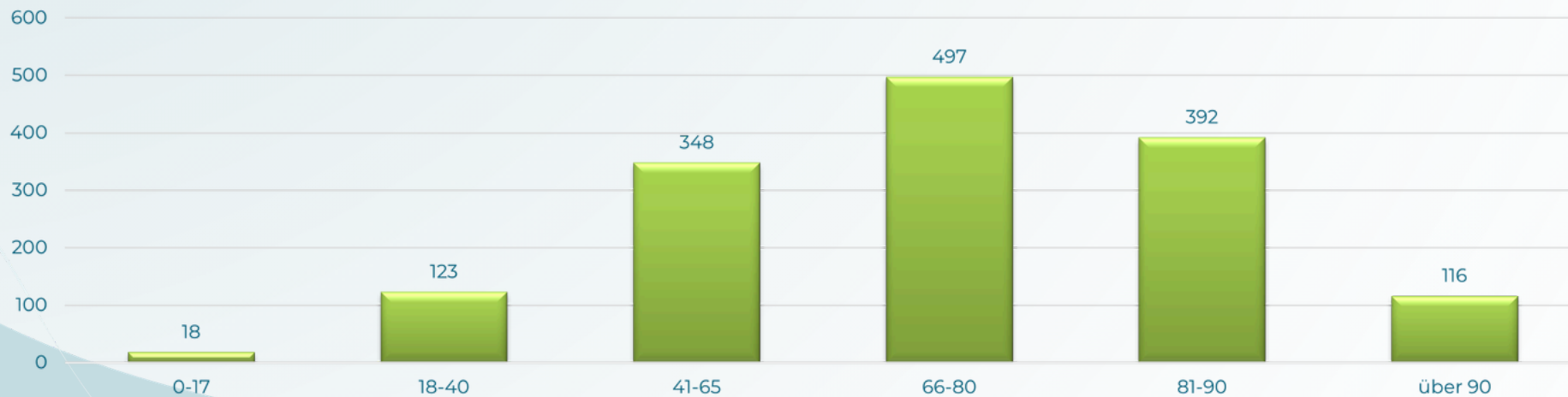
8 Alter der Kunden und Patienten

Kunden Hilfe im Alltag



22,7 % der Kunden in der Familien- und Seniorenhilfe und **23,3 %** in der Haushaltshilfe waren **unter 66 Jahre alt**.

Patienten Krankenpflege



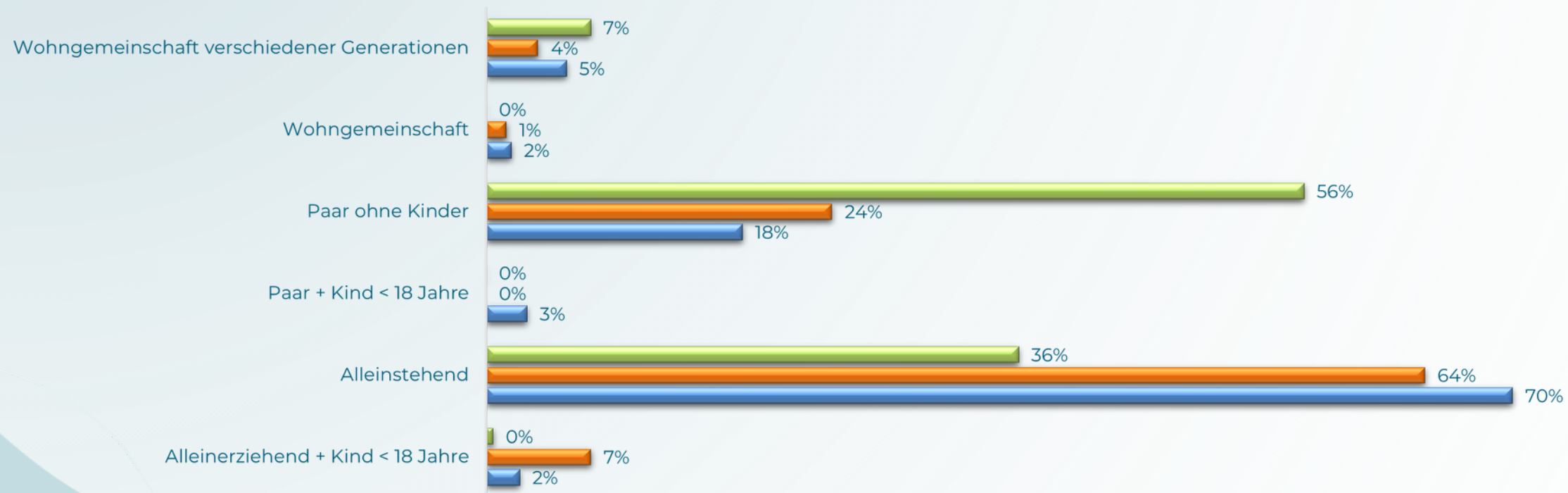
Im Bereich der Krankenpflege lag das **Durchschnittsalter bei 70 Jahren**.
Der jüngste Patient war **4 Jahre** alt und der älteste **102 Jahre** alt.

9 Familiäre Situation der Kunden

Im Bereich Hilfen im Alltag ist der Kunde nicht als Einzelperson zu sehen, sondern als Haushalt.
Die Grafiken verdeutlichen die **Zusammensetzung der verschiedenen Haushalte**.

Geleistete Stunden nach familiärer Situation

■ KW ■ HH RGS ■ FH



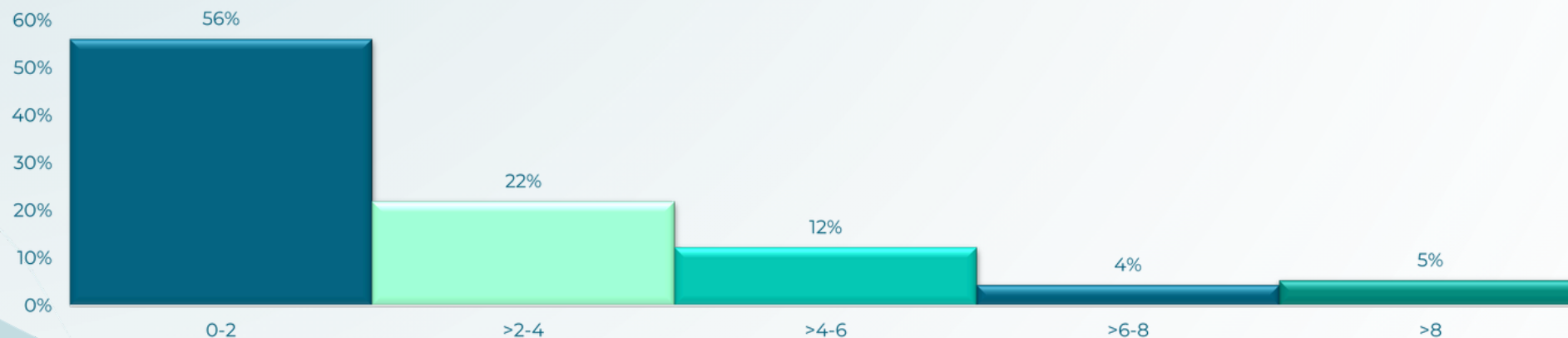
10 Art und Umfang der Hilfe

Die Hilfeleistungen der Familien- und Seniorenhelferinnen sind als **personenbezogene Dienstleistung** zu sehen. Sie werden in einem individuellen Hilfeplan festgelegt und beinhalten in der Regel mehrere der genannten Leistungen.

10.1 Familien- & Seniorenhilfe

	Anzahl Kunden
Körperpflege →	225
Hauswirtschaftliche Versorgung	
Kochen →	166
Einkaufen →	225
Unterhalt der Wohnung →	418
Unterhalt der Wäsche →	345
Unterstützung durch Präsenz und Behördengänge →	366

Umfang der Hilfe nach Stunden/Woche

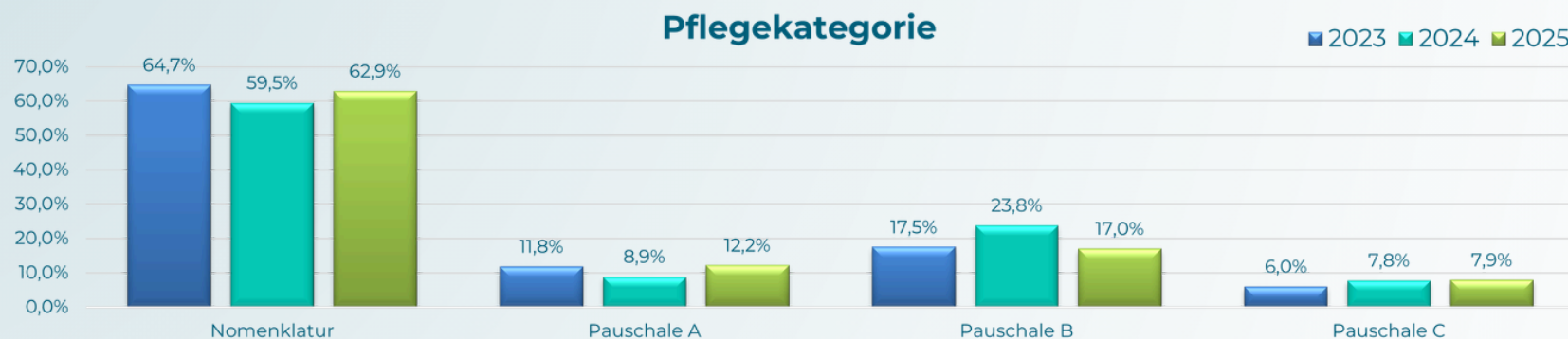


Der Umfang der Hilfe liegt zwischen **1 Stunde pro 14 Tage** und **3 Stunden pro Tag**.
56 % der Kunden erhalten **wöchentlich bis zu 2 Stunden** Hilfe.

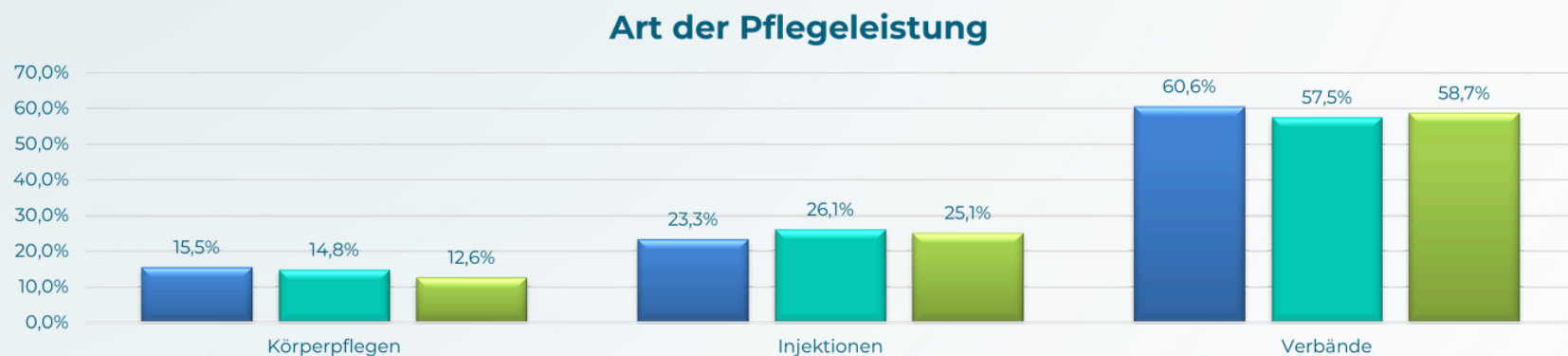
10.2 Krankenpflege

Im Bereich Krankenpflege werden die Leistungen **nach Art der Dienstleistung** abgerechnet.

Bei einem **erhöhten Pflegebedarf** wird pauschal abgerechnet. Die **Pauschalen A, B und C** beziehen sich auf den steigenden Pflegebedarf.



Die **Pflegekategorien** haben sich im Vergleich zum letzten Jahr **unterschiedlich verschoben**. Die Pflegen Nomenklatur stellen nach 59,5% nun **62,9%** der Pflegeleistungen. Die Pauschalen **A** sind von 8,9% auf **12,2%** gestiegen. Der Anteil der Pauschalen **B** ist von 23,8% auf **17,0%** relativ stark gesunken. Die Pauschalen **C** sind mit **7,9%** auf dem Niveau des Vorjahres (7,8%).



Innerhalb der Nomenklatur gibt es **viele verschiedene Dienstleistungen** (Körperpflege, intramuskuläre, subkutane und intravenöse Injektionen, alle Arten von Verbänden). Die häufigsten haben wir hier zusammengefasst.

Der **Prozentsatz der Körperpflegen** ist von 14,8% auf 12,6% **gesunken**. Die **Injektionen** sind leicht von 26,1% auf 25,1% **gesunken**. Der Anteil der **Verbände** ist leicht von 57,5% auf 58,7% **gestiegen**. Die **anderen Leistungen** der Nomenklatur, wie spezielle technische Leistungen, sind merklich von 1,6% der Leistungen auf 3,6% der Leistungen **gestiegen**.

11 Kosten

11.1 Familien- & Seniorenhilfe

Die **Kostenbeteiligung** der Kunden wird auf Grundlage des Rundschreibens vom 6. Juli 2023 über die Berechnung des Haushaltseinkommens zur Bestimmung der Kundentarife in der häuslichen Hilfe beim Erstbesuch von der Sozialassistentin berechnet. Berücksichtigt werden dabei **Einkünfte, Ausgaben für Gesundheitsleistungen und die Lebenssituation des Kunden.**

Die Tarife liegen zwischen 1,61 € und 16,87 €

Familien- und Seniorenhilfe										
Gemeinde	Eupen	Lontzen	Kelmis	Raeren	Bütgenbach	Büllingen	Amel	St. Vith	Burg-Reuland	Gesamtergebnis
1,61 - 4 €	7	1	10	4	2	0	0	4	1	29
4,01 - 9 €	50	8	26	13	6	15	3	25	12	158
9,01 - 14€	95	23	38	37	38	17	32	62	19	361
14,01 - 16,87€	61	5	13	21	9	14	22	23	12	180
Gesamtanzahl	213	37	87	75	55	46	57	114	44	728
Ø Stundensatz	11,52	11,59	9,93	12,00	11,69	11,60	13,11	11,38	11,27	11,48

Der **Durchschnittsstundensatz** lag bei **11,48 €** (2024: 11,16 €)

11.2 Haushaltshilfen Rechnungssystem

Die Berechnung der Tarife Haushaltshilfe Rechnungssystem erfolgt **auf derselben Grundlage** wie in der Familien- und Seniorenhilfe.

Haushaltshilfe Rechnungssystem										
Gemeinde	Eupen	Lontzen	Kelmis	Raeren	Bütgenbach	Büllingen	Amel	St. Vith	Burg-Reuland	Gesamtergebnis
1,61 - 4 €	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
4,01 - 9 €	12	4	1	0	0	0	0	4	3	24
9,01 - 14€	8	0	1	2	0	1	2	8	2	24
14,01 - 16,87€	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Gesamtanzahl	22	4	2	2	0	2	2	12	5	51
Ø Stundensatz	9,54	6,90	9,14	11,82	-	5,91	11,86	10,32	9,13	9,50

Der **Durchschnittsstundensatz** lag bei **9,50 €** (2024: 10,11 €)

11.3 Haushaltshilfe Dienstleistungsschecks

Alle **in Belgien domizilierten Privatpersonen** können das System der Dienstleistungsschecks nutzen.

Am 01.01.2025 wurden die Kosten eines Dienstleistungsschecks auf **10,20€ bis 12,20€** je nach Anzahl erworbener Schecks pro Jahr angehoben.

Am 01.07.2025 gab es eine weitere **Anhebung** auf **10,40€ bis 12,40€**.

Der Kunde kommt in den Genuss einer **Steuerermäßigung** von 0,90€ für die ersten 150 Schecks.

11.4 Seniorendorfhäuser

Seit Mitte 2025 belaufen sich die Kosten für die Besucher auf **22 € für einen Tag**.

11.5 Krankenpflege

Die Tarife für die Patienten der Krankenpflege werden durch den Artikel 8 über die Nomenklatur **durch die INAMI festgelegt**. Diese Tarife müssen von allen konventionierten Krankenpflegern angewandt werden. Jedes Jahr zum 1. Januar werden diese Tarife **indexiert**. Wie bei anderen Pflegeleistungen auch, gibt es einen kleineren **Eigenanteil** und einen größeren Anteil, den die Krankenkasse übernimmt. Bei Patienten, die in einem **Ärztehaus auf Pauschalbasis** eingeschrieben sind, werden beide Teile vom Ärztehaus bezahlt.

Es gibt Pflegen, die nicht über diesen Artikel 8 festgelegt sind. Diese werden als **„diverse Pflegen“** bezeichnet und **nicht durch die Krankenkassen erstattet**. VIVADOM hat gemeinsam mit den Partnern der FASD entsprechende Tarife festgelegt, die sich an den Tarifen der INAMI orientieren.

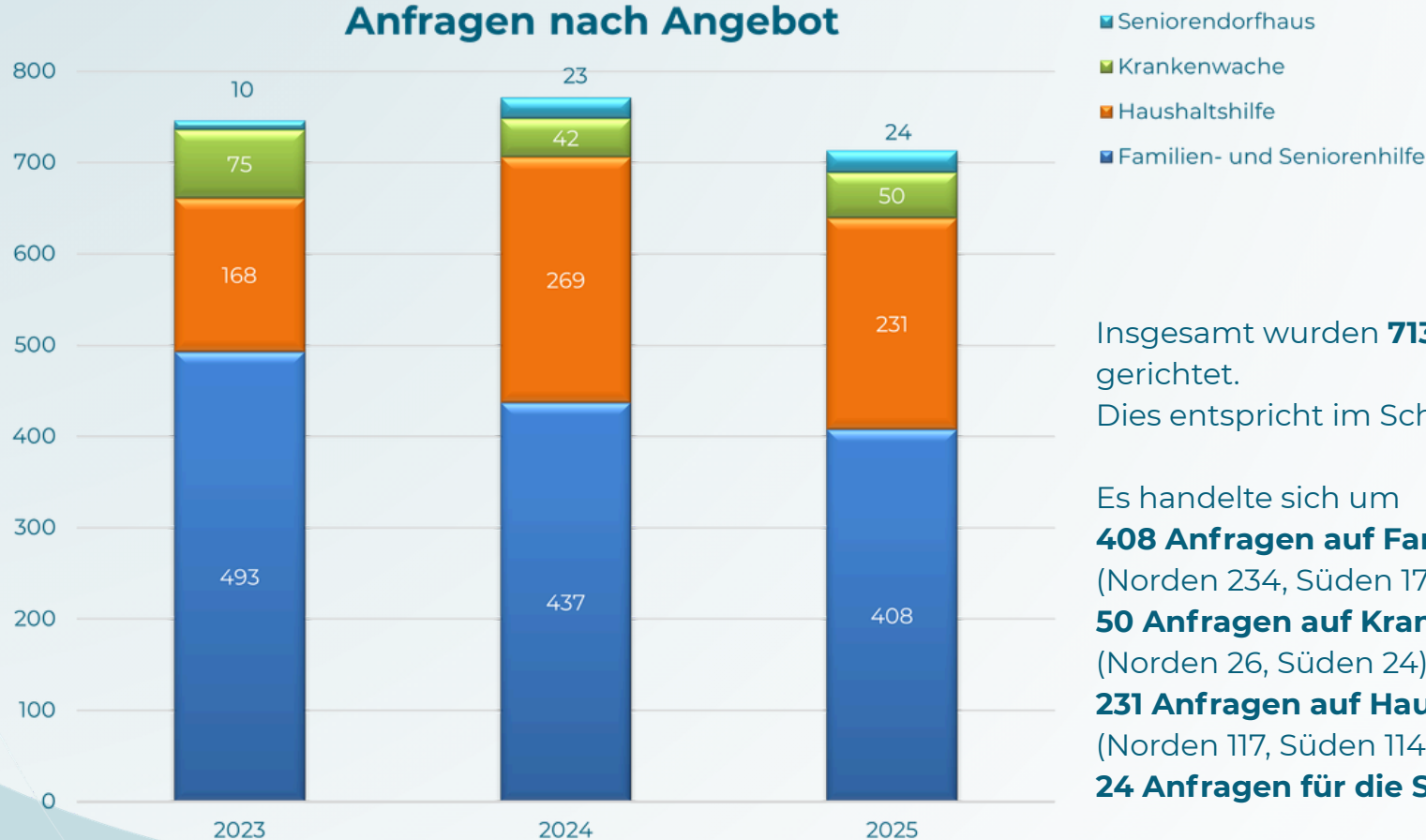
Zu diesen Leistungen zählen die Verabreichung von Medikamenten, Blutdruck und Blutzucker messen. Der Verwaltungsrat hat entschieden, dass diese Leistungen bis zu einer monatlichen Obergrenze von 300€ berechnet werden.

12 Neuanfragen

12.1 Hilfen im Alltag

Seit dem 01.01.2017, der Schaffung der Dienststelle für selbstbestimmtes Leben, müssen Personen, die das Pensionsalter überschritten haben und die Familien- und Seniorenhilfe in Anspruch nehmen möchten, sich vorab bei der DSL beraten lassen. Sie erhalten dort eine Beratungsbescheinigung und reichen diese bei VIVADOM ein.

Anfragen nach Angebot



Insgesamt wurden **713 Neuanfragen** an den Dienst gerichtet.

Dies entspricht im Schnitt **59 Anfragen im Monat**.

Es handelte sich um

408 Anfragen auf Familien- und Seniorenhilfe

(Norden 234, Süden 174),

50 Anfragen auf Krankenwache

(Norden 26, Süden 24)

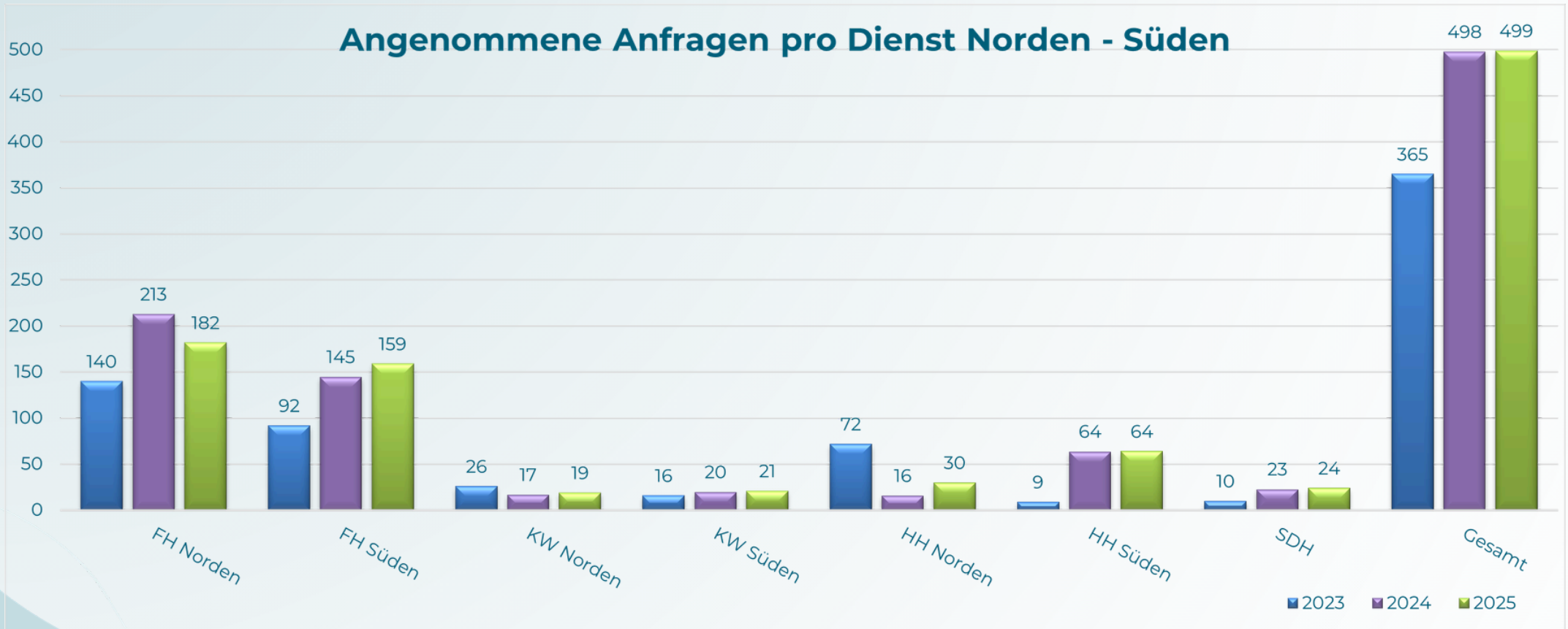
231 Anfragen auf Haushaltshilfe

(Norden 117, Süden 114)

24 Anfragen für die Seniorendorfhäuser

12.2 angenommene Anfragen

Im Jahr 2025 wurden **499 Anfragen angenommen**
Dies entspricht im Durchschnitt **42 angenommener Anfragen pro Monat**.



13 Beendete Kunden

GRÜNDE:	FH	HH RgS	HH DLS	KW	SDH
• Verstorben	36	2	11	14	1
• Unterbringung	68		12	8	
• Hilfe nicht mehr notwendig, befristete oder vorübergehende Hilfe	76	1	7	3	1
• Konfliktsituation	2				
• Umzug	3		1		
• Finanzieller Grund	2		1		
• Andere/r Hilfe/Dienst:					
◦ Tagesbetreuung					
◦ Ohne Angaben	2	1			
◦ Familie/Bekannte	1				
◦ 24 Std.-Betreuung	8		1	2	
◦ Anderer Dienst	3	2	1		
• Andere Bedürfnisse					
◦ Umfang der Hilfe	12				
◦ Aufgaben	4	1			
• Ablehnung der Hilfe	13			4	1
• Unzufriedenheit mit der Dienstleistung					
Gesamt:	230	7	34	31	3

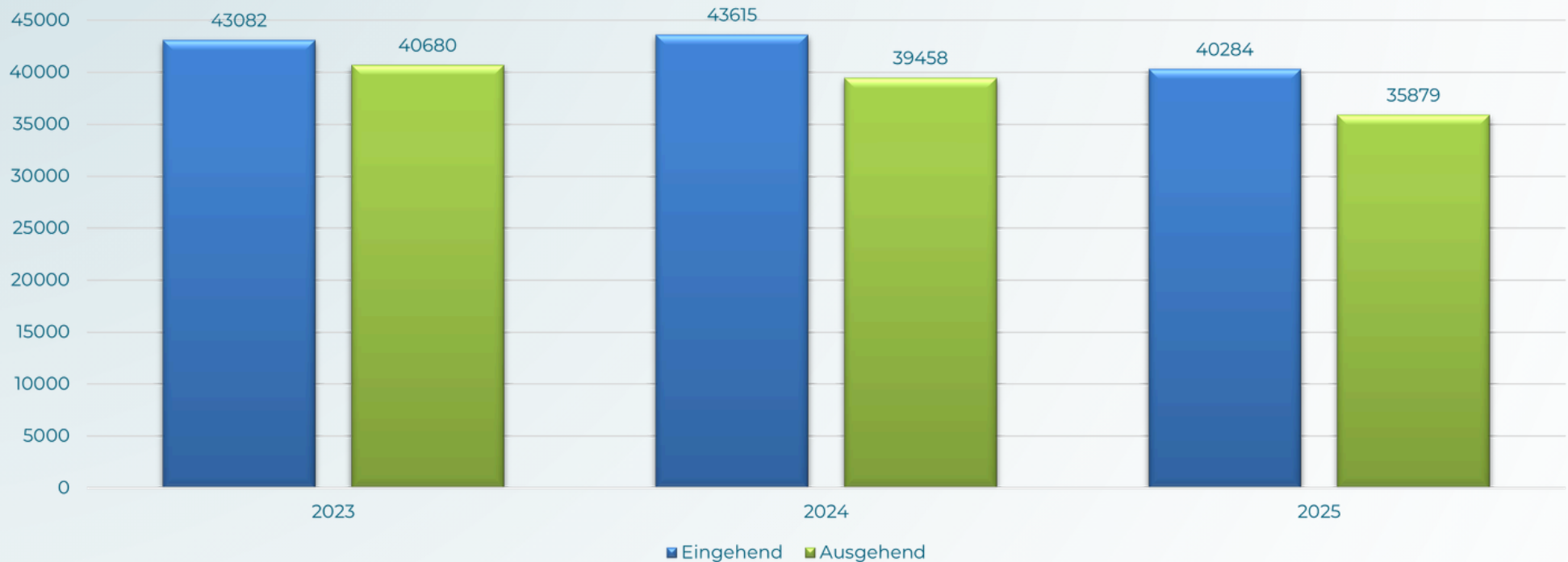
Es gibt immer wieder Konfliktsituationen. Die meisten dieser Situationen können von den zuständigen Teamleiterinnen entspannt werden, indem sie ein Gespräch führen, das Personal oder die Hilfe anpassen.

Insgesamt wurden **305** Hilfen beendet. (2024: 353)

14 Anrufe von VIVADOM

Die untenstehende Grafik verdeutlicht, wie viele Gespräche bei uns mit **Mitarbeiterinnen, Kunden und Patienten** geführt werden. Sie erfasst die Anzahl der **eingehenden und ausgehenden Festnetzanrufe** in unserer Verwaltung.

Insgesamt sind dies **40.284 eingehende** und **35.879 ausgehende** Anrufe.



Im **Monat** sind das im Schnitt **3.357 eingehende** und **2.990 ausgehende** Anrufe.
Und **pro Arbeitstag 160 eingehende** und **mehr als 142 ausgehende** Anrufe.

Die ein- und ausgehenden Anrufe sind **seit letztem Jahr gesunken**, da ein Teil der Kommunikation mit dem **Personal** verstärkt **per Mail** und über die **Smartphones** geführt wird.

Zusätzlich werden immer mehr **Pläne per Mail oder per SMS** verschickt, so dass die Kunden nicht dafür angerufen werden müssen. So wurden **6495 SMS** in 2025 verschickt, verglichen mit 3575 im Jahr 2024.

15 Zufriedenheit der Kunden und Patienten

15. 1 Hilfen im Alltag

Im Rahmen von Wiederholungshausbesuchen sowie telefonisch oder schriftlich erhalten wir Rückmeldungen von Kunden und Patienten. Insgesamt äußern sich die Menschen sehr zufrieden mit unseren Dienstleistungen. Besonders hervorgehoben werden die Freundlichkeit unserer Mitarbeitenden sowie die gute Zusammenarbeit zwischen Krankenpflegerinnen, Familienhelferinnen und Krankenwachen. Auch die flexible Anpassung an veränderte Bedarfe werden positiv bewertet.

Weniger zufrieden sind die Kunden und Patienten bei Anrufen mit der Wartezeit bis das Gespräch entgegengenommen wird und mit der Häufigkeit von Änderungen in der Planung.

Kritik gibt es ebenfalls im Bereich der Haushaltshilfe. Kunden bemängeln kurzfristige Terminabsagen aufgrund von Personalausfällen sowie die fehlende Möglichkeit einer Ersatzlösung. Zudem wird die lange Wartezeit auf eine Haushaltshilfe sowie der Mangel an alternativen Angeboten als problematisch empfunden.

Die verspätete oder ausbleibende Zustellung von Postsendungen bleibt auch weiterhin ein Kritikpunkt.

15. 2 Begleitung von Menschen mit Demenz

2025 haben keine Austauschtreffen stattgefunden.

15. 3 Seniorendorfhäuser

Die Zufriedenheit der Besucher im Seniorendorfhaus ergibt sich aus Gesprächen mit den Besuchern und den Mitarbeiterinnen.

Alle Besucher sind sehr zufrieden mit dem Angebot im Allgemeinen. Hervorgehoben wird die angenehme Atmosphäre, die Geselligkeit in der Gruppe, das gute Essen und das sehr zuvorkommende und freundliche Personal.

Auch über den Fahrdienst sind die Besucher sehr erfreut, er wird rege genutzt.

15. 4 Hilfe bei Mehrlingsgeburten

Es handelt sich um eine Familie, die bereits seit 2 Jahren die Hilfe erhält. Sie ist im Allgemeinen sehr zufrieden mit dem Angebot. Es besteht eine gute Zusammenarbeit mit Kaleido.

15. 5 Krankenpflege

Die Patienten der Krankenpfleger sind im Allgemeinen sehr zufrieden, besonders mit der Qualität der Dienstleistung und der Freundlichkeit des Personals. Die häufigsten Beschwerden betreffen die Uhrzeit, zu der die Krankenpflegerin kommt. Es ist nicht immer möglich, auf Wunschzeiten einzugehen und die Krankenpfleger brauchen manchmal mehr Zeit bei gewissen Leistungen als geplant.

16 Gremienarbeit

FÉDÉRATION AIDE ET SOINS À DOMICILE	Mitglied
PALLIATIVPFLEGEVERBAND	1 Mandat im Verwaltungsrat
KPVDB	1 Mandat im Verwaltungsrat
PATIENTEN RAT & TREFF	2 Mandate im Verwaltungsrat
BEIRAT FÜR FAMILIEN- UND GENERATIONENFRAGEN	Mitglied
BEIRAT FÜR SENIORENUNTERSTÜTZUNG	2 Mandate
ANIKOS	1 Mandat im Verwaltungsrat
CAB	Mitglied
HÄUSLICHE HILFE UND PFLEGE	Mitglied
NETZWERK SÜD	Mitglied
DIENSTSTELLE FÜR SELBSTBESTIMMTES LEBEN	Mitglied der Dienstleisterkonferenz Senioren

17 Gesetzliche Auskünfte

Elemente, welche aufgrund der Gesetzgebung für Gesellschaften und Vereinigungen im Lagebericht zusätzlich aufgenommen werden müssen

Art. 3:48 §2 4° Forschung und Entwicklung:

Die Vereinigung ist nicht tätig in diesem Bereich.

Art. 3:48 §2 5° Zweigstellen:

Die Vereinigung hat keine Zweigstellen.

Art. 3:48 §2 6° Übertragende Verluste: Wenn die Gewinn- und Verlustrechnung übertragene Verluste aufweist oder im Fall eines Verlustes in zwei aufeinander folgenden Geschäftsjahren, muss die

Vereinigung die Kontinuität der Anwendung der Bewertungsregeln nachweisen.

Die Voraussetzung zur Anwendung dieser Vorschrift liegt nicht vor.

Art. 3:48 §2 7° Finanzinstrumente:

Die Vereinigung benutzt keine Finanzinstrumente.