

CATERAAR ANDRÉ CLAESSENS

FOCUST OP ZORGCATERING

“WE WILLEN DAT SENIOREN DANKZIJ ONZE TUSSENKOMST LANG VOOR ZICHZELF KUNNEN ZORGEN”



André Claessens, vrouw Annick en hun zonen Glenn, Brent en Stief

ZORGCATERING

Wat was uw bezigheid vooraleer u 'Zorgtraiteur Claessens André' oprichtte?

André Claessens: “Ik genoot een opleiding in de thuis- en bejaardenzorg en startte mijn loopbaan als zorgkundige in een woonzorgcentrum. Daarna had ik een job met een zekere verantwoordelijkheid in de thuiszorg. Het was in die periode dat ik mijn droom waarmaakte om chef-kok te worden (2007). Je ziet het: de unieke combinatie van iemand die de noden in zorgcentra door en door kent en goed kan koken. Met mijn nieuwe diploma op zak startte ik in 2009 tegelijkertijd met een nieuwe job (chef-gerant en culinair beleid, ook in een woonzorgcentrum, én met een klassieke cateringzaak in bijberoep).”

Wanneer startte u met zorgcatering en waarom precies?

“De bezorgdheid die ik eerder in mijn job had in verband met de voeding van zorg-

behoevenden, die bleef. Ik speelde al een tijd met het idee ‘Ik kan een gat invullen en optimalere schotels aanbieden aan zorgbehoevenden’. Toen in 2016 mijn stiefzoon afstudeerde als kok, gingen we er samen helemaal voor, na een analyse van de lokale markt. Daaruit bleek duidelijk dat er inderdaad hiaten waren in de traiteursector. We wilden ons beperken tot de niche van ‘zorgtraiteur’ en uitsluitend aan voedingszorg doen. Later sloot mijn echtgenote, met een achtergrond als verpleegkundige in woonzorgcentra, zich bij ons twee aan. Samen hadden we een goede kijk op residentiële zorg en thuiszorg. Nog later zijn onze twee andere zonen ook in het bedrijf gestart.”

Ik vermoed dat u met de overschakeling van ‘traiteur in bijberoep’ naar ‘zorgtraiteur in hoofdberoep’ serieus heeft moeten opschalen op het vlak van werkruimte?

“We kwamen in een rollercoaster terecht zodra we via een folder kenbaar hadden

In Zaventem is Zorgtraiteur Claessens André gevestigd. Wat opvalt is de toevoeging van ‘zorg’ in de naam van het bedrijf. Kenmerkend ook is het feit dat de zorgtraiteur uitdrukkelijk op zoek gaat naar werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt. André Claessens beantwoordde graag de vragen die wij ons daarover allemaal stelden. “We willen ons helemaal inleven in de wereld van de zorg en ons aanbod afstemmen op de noden van elk individu”, vertelt hij.

Charlotte De Noose

gemaakt dat we focusten op zorg en diëten, en we met leveringen aan huis begonnen. In 2017 huurden we een loods van 600m² in Zaventem en twee jaar later breidden we daar uit met evenveel vierkante meters. Daarvan is 200m² keuken en de rest zijn stockage- en koelruimtes, de kleedkamers enzovoort. Intussen hebben we ook een distributie-unit in Leuven en later dit jaar leveren we ook uit vanuit een aangekocht pand in Mechelen.”

Waarin verschilt u precies van concullega's?

“Als u doelt op de klassieke traiteurs die eenmalig of sporadisch maaltijden bereiden voor een groep en een speciale gelegenheid – met een grotere menukeuze, levert Zorgtraiteur Claessens André dagelijks – geen single shot dus – bij senioren en we hebben maar een beperkt aanbod. Het budget per maaltijd ligt ook lager dan bij de klassieke traiteurs en,



"Dankzij een zorgvuldige routeplanning krijgt elke klant zijn maaltijden telkens op hetzelfde tijdstip"



"In samenwerking met een hogeschool werd een diepteonderzoek naar de noden van senioren georganiseerd. Het blijkt dat zij een groter aanbod willen"

vooral, wij voelen een grote sociale verantwoordelijkheid."

"De senioren zijn echt aangewezen op onze diensten voor hun welzijn. De maaltijden zijn voor hen vaak de enige lichtpuntjes van de dag. Ze moeten kunnen kiezen welke gezonde maaltijd echt 100% bij hen aansluit en die hen gelukkig maakt. Hij moet kunnen zeggen: 'Ik heb vandaag weer lekker gegeten en precies wat ik wou'. Bij Zorgtraiteur Claessens André kan de zorgbehoevende zelfs extra's bestellen als brood, beleg en fruit. Op die manier kunnen de senioren met een beperkte ondersteuning van mantelzorgers, lang voor zichzelf blijven zorgen."

RUIMER EN GEPERSONALISEERD AANBOD

Bent u van plan om naast 'de dagelijkse portie' en brood en fruit, nog méér voedingsproducten te leveren bij de zorgbehoevenden?

"Goed geraden. Na de zomer van 2024 zullen we onze range verder uitbreiden. Dat hebben we beslist na een grondige analyse. We doen trouwens elk jaar in samenwerking met een hogeschool een diepteonderzoek naar de noden van senioren. Het blijkt dat zij een groter aanbod willen. Er kwam bijvoorbeeld naar voren dat zij graag nog eens gerechten 'van vroeger' zouden willen eten. Verder ook dat ze speciale gerechten 'van op restaurant' ook wel bij hen thuis eens willen proeven. Verder zijn we van plan koffiekoeken aan te bieden."

"Een menu moet 100% aansluiten bij de behoefte van elke zorgbehoevende." Bedoelt u letterlijk 100%? En wat met diëten?

"Elke dag is er de keuze uit een basismenu en een (iets duurder) culinair menu. Daarnaast kan alles nog aangepast worden. Bijvoorbeeld op het vlak van textuur (moet iets gemalen of gemixt worden?), van allergenen, gluten enzovoort. We steken onze hand uit naar ziekenhuizen, thuisverplegers en dokters om kennis op te doen over de zorgpathologie van mensen. Eet de persoon alleen vegetarisch? Zo zijn er tot wel 30 à 40 combinaties mogelijk bij Zorgtraiteur Claessens André."

"Elke klant heeft bij ons een dossier met zijn profiel, de contactpersonen, de persoonlijke voedingsvoorkeuren ... Toch wel uniek in de sector. Neem bijvoorbeeld iemand die niets van suiker mag eten. Wel, hij krijgt geen rijstpap met bruine suiker, maar een dessert zonder suiker. (Tussen haakjes: met zijn verjaardag, krijgt de klant een persoonlijk kaartje en als diens partner bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet, noteren we ook dát in zijn dossier.) Met een team van 20 personen in de keuken maken we meer dan 2.000 maaltijden per dag."

SAMENWERKING MET ZIEKENHUIZEN

Op welke manier kunnen ziekenhuizen u als zorgtraiteur vooruithelpen?

"Na een opname in het ziekenhuis krijg je als patiënt vaak een strikt dieet mee

naar huis. Vaak slaagt de patiënt er niet in om thuis de maaltijd klaar te maken zoals voorgeschreven werd. We willen weten welke diëten dat zoal zijn. Wij willen een verlengstuk zijn van het ziekenhuis. We willen ons nóg meer onderscheiden en ons assortiment nóg meer uitbreiden met nog meer combinaties.

Proficiat, u bent zeer ambitieus ...

"Dank u. Ik licht graag al een tipje van de sluier op van nóg meer toekomstplannen. Onze ambitie is van zorgcatering te doen voor een publiek van 0 tot 99 jaar. Maar dat is voor een tweede fase. Eerst dus de senioren en de personen die hulpbehoevend zijn. We willen het zorgtraiteurbedrijf nog verder uitdiepen, nog breder en kwalitatiever uitbouwen. Pas later zullen we bijvoorbeeld ook kinderdagverblijven bedienen, in feite alle doelgroepen waar een multivraag is. En ook in meer regio's dan die waarin we nu actief zijn, misschien wel in een franchisemodel."

U zei dat u zich verantwoordelijk voelt voor de senioren bij wie u aan huis levert. In welke zin?

"We hebben het beste met hen voor en willen dat ze goed opgevolgd worden. We willen ooit echt een klankbord zijn voor de familie van onze klanten. Of we willen de sociale situatie van de senioren opvolgen en indien nodig zaken melden aan de sociale dienst. Tenslotte komen wij vaak verder dan de voordeur en vallen ons bepaalde zaken op. Meer nog: vanuit onze bezorgdheid voor de senio-

"ELKE KLANT HEEFT BIJ ONS EEN DOSSIER MET ZIJN PROFIEL, DE CONTACTPERSONEN EN DE PERSOONLIJKE VOEDINGSVOORKEURE N"

ren zouden we later zelfs willen checken of ze wel gegeten hebben, wat hun gewicht is enzovoort.

INCLUSIEF PERSONEELSBELEID

Kunt u uw personeelsbeleid toelichten? We lazen dat het 'inclusief' is.

"We rekruteren zeer doelgericht en zoeken vaak naar mensen die minder kansen hebben op de arbeidsmarkt. Acht medewerkers hebben een zekere afstand tot de arbeidsmarkt. Om mentale of fysieke redenen krijgen ze geen kansen op de traditionele arbeidsmarkt. We moeten hen dan misschien meer begeleiden, maar ze zijn heel loyaal en we krijgen er veel voor terug. Veel werkrachten zijn jonggepensi-



"Na een opname in het ziekenhuis krijg je als patiënt vaak een strikt dieet mee naar huis. Wij willen een verlengstuk zijn van het ziekenhuis"

oneerden. Ze willen maatschappelijk nog een rol spelen en wij gunnen hen dat graag. Verder werken er vijftien experts – zoals voedingsdeskundigen – bij ons. Ons personeelsbestand telt meer dan vijftig medewerkers."

Welke tips of welk advies heeft u voor iedereen die bezig is met voeding voor senioren of voor de zorg in het algemeen?

- Denk aan de senior alsof hij je eigen opa of vader zou zijn. Zou hij bijvoor-

beeld graag de hele dag moeten thuis blijven zitten wachten omdat de levering beloofd is 'tussen 10.00 uur en 16.00 uur'? Lever bij elke persoon telkens op een vast tijdstip.

- Heb een diepgaande kennis van de noden van senioren. Als u die niet heeft, blijft dan bij algemene catering. Een gewone chef voldoet niet. En haal gespecialiseerde medewerkers in huis.

- Lekker is de trekker. Als de aangeboden gerechten niet smakelijk zijn voor elke klant, stopt alles ... 'De smaak van goede zorg' is niet voor niets onze slogan.



"Elke dag is er de keuze uit een basismenu en een (iets duurder) culinair menu. Daarnaast kan alles nog aangepast worden. Bijvoorbeeld op het vlak van textuur"

AWARDS

Zorgtraiteur Claessens André kreeg al veel erkenning voor zijn manier van ondernemen. In 2022 kreeg het bedrijf bijvoorbeeld de zilveren medaille van Unizo 'kmo van het jaar'. Het won al twee keer de 'inclusieve onderneming award' van Sterpunt Inclusief Ondernemen. Het bedrijf is ambassadeur van '1 uit de 1.000', een initiatief van ondernemers voor ondernemers die mensen met een beperking aanwerven.