



3 KANDIDATEN  
ONDERNEMING  
VAN HET JAAR

Woensdag 11 oktober  
WDP

Donderdag 12 oktober  
Euronav

Vrijdag 13 oktober  
Armonea

De rusthuisuitbater Armonea, de tankerrederij Euronav en de bouwer van logistieke magazijnen WDP strijden dit jaar om de titel Onderneming van het Jaar 2017. Op dinsdagavond 17 oktober kennen we de winnaar.

# ‘Het moet hier als een thuis voelen, niet als een ziekenhuis’

Armonea, de Belgische marktleider in woonzorgcentra, heeft vorig jaar een nieuwbouw voor mensen met dementie geopend. De ervaringen die de zorgverleners daar opdoen en de technologie die er wordt getest, wordt uitgerold naar de andere rusthuizen van de groep.

SEBASTIEN ROUSSEAU  
UKKEL

Josephine (\*), vraagt een zorgverlener aan het oudje aan haar arm, ‘ga je aan de tovertafel zitten of doe je mee aan de tabletquiz?’ We zijn te gast in het gloednieuwe woonzorgcentrum Armonea Tilens in Ukkel, een rusthuis dat volledig gericht is op mensen met dementie.

Hier wordt voluit de kaart van de technologie getrokken om de bejaarden te activeren. Josephine is ondertussen aan de tafel gaan zitten waarboven een projector hangt. Die zorgt ervoor dat zij en haar 42 medebewoners met beelden kunnen spelen: ballonnen wegduwen van de rand zodat ze niet ontploffen, bloemen en sterren vermenigvuldigen, het bijbehorende plaatje zoeken, water doen golven. ‘Alzheimer is niet omkeerbaar, maar door de geest te stimuleren en geheugenspelletjes te spelen trachten we de residenten zo lang mogelijk levenskwaliteit te geven’, zegt Armonea-marketinghoofd Ann Viaene.

Armonea ontstond negen jaar geleden uit de fusie van de Antwerpse Palmyra-woonzorgcentra en de Brusselse Restel Résidences. De eerste waren in handen van de Antwerpse familie Van den Brande, die vandaag de helft van Armonea bezit. De andere helft zit in de portefeuille van Verlinvest, het investeringsvehikel van de AB InBev-families de Spoelberch en de Mévius. Zij kochten de Restel-rusthuizen in 2004 van vader Jean (oud-voorzitter van voetbalclub AA Gent) en dochter Isabel Van Milders van de Carestel-familie (Restel Résidences).

Via een klachtenlijn kunnen bewoners en hun familie hun ongenoegen kwijt.

CEO ARMONEA  
CHRIS COOLS

De Van Milders verenigden hun eerste Brusselse residenties in 1979. In het Antwerpse kocht de familie Van den Brande datzelfde jaar haar eerste rusthuis, Home Keiheuvel in Balen. De roots gaan terug tot 1973, toen de psychiatrische verpleegster Gilberte Van Beveren een patiënt thuis verzorgde en onderdak gaf. In het ziekenhuis in Boechout was geen plaats meer en de patiënt kon niet meer zelfstandig wonen. De extra vergoeding voor de thuiszorg kon Van Beveren goed gebruiken, als weduwe met vijf zonen.

‘Van die vijf zijn er nog altijd drie bestuurder bij Armonea: Dirk, Jan en Lode Van den Brande’, zegt Chris Cools, de topman van Armonea. ‘Tijdens hun jeugd woonden er altijd bejaarden bij hen thuis.’ Toen de wetgever in 1979 bepaalde dat mensen thuis niet meer opgevangen mochten worden, ontstond het eerste woonzorgcentrum van de Van den Brandes.

De naam Armonea is afgeleid van het woord harmonie. En het logo is een blad van de Japanse notenboom (ginkgo biloba) die de eeuwige jeugd symboliseert. Die kan de tovertafel Josephine en haar metgezellen vooralsnog niet geven. Maar Armonea doet er alles aan om hen een huiselijke sfeer te geven in plaats van een ziekenhuissfeer. Zo wordt het personeel niet verplicht om een

VRAGEN AAN  
CEO CHRIS COOLS



**Wie is uw grote inspiratiebron?**

‘Frans Van Bouwel, de buurman van mijn grootouders en een van de medeoprichters van het busbedrijf Van Hool.’

**Wat is uw grootste blunder?**

‘Toen ik mijn allerlaatste examen aan de universiteit moest afleggen, kwam ik aan in de namiddag om vast te stellen dat het examen in de voormiddag was. Gelukkig heeft die prof mij alsnog de kans gegeven het examen af te leggen.’

**Wanneer had u uw grootste kick?**

‘Net na de geboorte van mijn eerste dochter.’

**Wat is uw grootste passie buiten het bedrijf?**

‘Reizen.’

**Waar droomt u nog van?**

‘Meer tijd hebben.’

**Wanneer hebt u het laatst gevloekt en waarom?**

‘Ik vloek haast nooit, maar de laatste keer was wellicht toen de technologie mij in de steek liet en ik op de computer kon herbeginnen.’

**In welke van de andere genomineerden voor Onderneming van het Jaar zou u kunnen werken?**

‘Ik zou in elk van die bedrijven kunnen werken zolang ze een project hebben dat ze met passie nastreven.’



Een houten instrument helpt mensen met dementie om aanrakingen om te zetten in geluiden. Dat helpt hen om contact te leggen met hun omgeving. © TIM DIRVEN

## ‘DE PERFECTIE BESTAAT NIET’

Een aantal commerciële woonzorgcentra is woensdag in een negatief daglicht te staan gekomen in een ‘Pano’-reportage op de VRT. Specifieke bevindingen per centrum kwamen we niet te weten. Armonea-CEO Chris Cools had al voor de tv-uitzending aangegeven dat de perfectie in deze business niet bestaat: ‘We beseffen dat niet al onze 136 tehuizen tien op tien scoren. Dat kan niet, het is een business van mensen voor mensen. Als je met afgerond 10.000 mensen voor 15.000 mensen werkt, en dat 365 dagen per jaar en de klok rond, dan gebeuren er fouten.’ In een reactie op de uitzending zegt Cools nog: ‘Elke klacht van een bewoner of van de familie is er een te veel. We doen er alles aan om de tevredenheid hoog te houden. We hebben 26 auditurs die alles wat betreft de kwaliteit van onze zorg opvolgen. We zijn de enige rusthuisuitbater in Europa met een eigen ombudsdienst. Het is een gratis telefoonnummer. Ook anonieme klachten worden onderzocht. Het klopt dat de werkdruk in de sector zeer hoog is. De onderfinanciering is daar niet vreemd aan. Bij Armonea zetten we 20 procent meer personeel in dan de minimumnorm bepaalt.’

uniform te dragen. Leefgroepen van telkens tien mensen beschikken over een eigen living, keuken en snoezelbadkamer. De bewoners mogen meekoken als ze dat wensen. Het helpt hun geur - waar alzheimer een impact op heeft - te stimuleren en geeft hen goesting om te eten. Opstaan, ontbijten en gaan slapen doen ze op hun eigen ritme. En ze zijn vrij om uit de koelkast te nemen wat ze willen. Beneden, in de gezamenlijke ruimte, is er een gezellig café.

‘We zetten de bewoner centraal’, zegt CEO Cools, ‘dat zeggen alle woonzorgcentra,

dat weet ik. Maar wij doen het echt.’ Hoe? ‘Door het gebruik van een klachtenlijn. Nergens in Europa bestaat dat in woonzorgcentra. Familie en bewoners kunnen er klagen over het eten, de zorg, noem maar op. Die problemen pakken we dan aan.’

Op het gratis 0800-nummer komt een twintigtal klachten per maand binnen. Dat is weinig voor een groep met 136 rusthuizen en 9.800 bewoners in België en sinds vorig jaar, na twee overnames, ook rusthuizen in Duitsland en Spanje.

Het Ukkelse woonzorgcentrum krijgt van de familieleden van de bewoners 8,5 op 10. Tillens is dan ook Armonea's vlaggenschip voor de zorg van mensen met dementie. De nieuwbouw werd pas vorig jaar geopend. Aan het café is een ruim terras en hogerop ruimte om te picknicken en te tuinieren. Zonder rondschuifelende oudjes zou je hier niet onmiddellijk aan een rusthuis denken.

## Herinneringen

In het midden van het café van rusthuis Tilens zit psychologe Nathalie met voor zich een bewoonster. Tussen hen in ligt een ‘cradle’ (CRDL), een houten instrument dat aanrakingen vertaalt in geluiden. Het helpt de mensen met dementie - die niet meer verbaal communiceren - weer contact te maken met hun omgeving. ‘We testen hier al onze ideeën voor dementie uit om daarna ook in onze andere rusthuizen uit te rollen. In andere woonzorgcentra testen we andere technologie. Denk aan technologie voor valdetectie’, zegt marketinghoofd Viaene.

Technologie moet de bewoners aan een betere levenskwaliteit helpen. De zorgverleners lopen rond met een tablet waar de applicatie Zapps op draait. In één oogopslag zien ze cruciale info over de te nemen geneesmiddelen en de gemoedstoestand van de resident. Maar er is meer. Aan elke kamer hangt een ‘herinneringskastje’. Familieleden zetten er foto's, beeldjes, knuffels in die herinneringen oproepen. Het helpt de bewoners hun kamer terug te vinden. En met de hints over de favoriete bezigheden hebben de zorgverleners een aanknopingspunt voor een babbel met de bewoner.

(\*) We gebruikten een fictieve naam om de privacy van de bewoonster te beschermen.

## PROFIEL ARMONEA

- Grootste uitbater van **woonzorgcentra** in België.
- Belgisch **verankerd**. De aandeelhouders zijn de AB InBev-families de Spoelberch en de Mévius (verenigd in het investeringsvehikel Verlinvest) en de Antwerpse familie Van den Brande.
- Sinds vorig jaar ook actief in **Spanje** en **Duitsland**, na de overnames van de groepen La Saleta en Deutsche Pflege Und Wohnen (DPUW). Armonea is naar aantal bedden de zevende grootste speler van Europa.
- Aantal **bewoners**: 13.700 bewoners in 136 woonzorgcentra, assistentiewoningen en residenties.
- Aantal **werknemers**: 9.800 (89 nationaliteiten).
- **Omzet**: 486 miljoen euro.
- **Winst (ebitda)**: 42 miljoen euro.
- **Concurrenten**: Orpea en Korian, beide Frans en beursgenoteerd.

Elk jaar reikt de consultant EY, in samenwerking met De Tijd en BNP Paribas Fortis, de onderscheiding **Onderneming van het Jaar** uit aan een bedrijf dat zich onderscheidt in ondernemerschap, groei-strategie, innovatie, internationalisering en deugdelijk bestuur. Op 17 oktober wordt de winnaar, gekozen door een jury onder leiding van Michèle Sioen, bekendgemaakt tijdens een gala-show in Auditorium 2000 op de Heizel.