

“De Herbergier is een kleinschalige woonvorm die een warm en liefdevol thuis biedt aan mensen met geheugenproblemen”

De mens in de Herbergier

In een Herbergier **leven** mensen met geheugenproblemen zo gewoon mogelijk. Zij worden ‘gast/bewoner/huisgenoot’ genoemd en genieten van gastvrijheid. Zij kunnen uit alle lagen van de bevolking komen, want geheugenproblemen overkomen je ongeacht je achtergrond. Zij dragen bij op basis van hun persoonlijke mogelijkheden, waarbij er ook altijd plaats is voor hen die het met beperkte middelen moeten stellen. Solidariteit wordt hoog in het vaandel gedragen.

In een Herbergier **werken** mensen met gezond verstand en liefde voor de medemens. Zij zijn gasten/bewoners/huisgenoten nabij en geven invulling aan het contact met iemand die kwetsbaar is. Zij streven dagelijks naar een betekenisvolle invulling van de dag. Hun tijd gaat maximaal naar aandacht en minimaal naar papierwerk.

Twee **zorgondernemers** staan aan het roer en zijn verantwoordelijk voor het wonen en de zorg. Zij wonen ook in de Herbergier en scheppen de voorwaarden voor de rust en de huiselijkheid. Zij zijn betrokken en bereikbaar voor iedereen. Zij richten hun zorgonderneming in volgens eigen inzichten, ervaringen en persoonlijkheid.

De mens buiten de Herbergier

De Herbergier houdt mensen met geheugenproblemen binnen de samenleving. De buitendeuren zijn open voor wie naar buiten wil. Wie naar binnen wil wordt gastvrij ontvangen. De verbinding met de buitenwereld zorgt voor het doorbreken van taboes over geheugenproblematiek en is een voorbeeld voor de samenleving om samen te zorgen voor de kwetsbare medemens.

De Herbergier neemt het voortouw bij maatschappelijke tendensen waarbij een respectvolle bejegening van elk mens en het zo efficiënt mogelijk inzetten van beschikbare financiële middelen de drijfveren zijn.

Waardigheid, veiligheid en (keuze-)vrijheid

Een Herbergier is als een groot huishouden waar je een rol kunt spelen. Je bent waardevol en je doet ertoe. Je doet wat je kunt en je wordt geholpen wanneer je het nodig hebt. Hoe afhankelijk iemand ook wordt, in een Herbergier is het uitgangspunt dat iedere gast/bewoner/huisgenoot met respect behandeld wordt. Zo wordt er wonen met zorg met elkaar verweven, zoals je het iedereen zou gunnen.

De huiselijkheid, rust en persoonlijke aandacht garanderen een zo veilig mogelijk thuis. Relevante wet en regelgeving wordt gerespecteerd.

Het leven is een aaneenschakeling van keuzes en elk mens heeft het recht om te kiezen. Keuzes worden niet voor een ander gemaakt zolang die ander dat nog zelf kan. Ook wordt er bewust gebruik gemaakt van een financieringsvorm (voornamelijk PGB) welke toelaat om een duidelijke keuze voor de Herbergier te maken en een gelijkwaardige dialoog tussen zorgvrager en zorgaanbieder te hebben.

ZORG

Deze SUB-ESSENTIE ZORG is onlosmakelijk verbonden met de ESSENTIE en gaat dieper in op het aspect 'zorg' in de Herbergier.

Doelgroep: bewoners/gasten

Waardigheid

Een Herbergier is een kleinschalige onderneming welke gekenmerkt wordt door mensgerichte betrokkenheid bij en op elkaar en onderlinge afstemming. De Herbergier biedt mensen een warm en liefdevol thuis in een veilige en beschermde omgeving waarin ze ondersteund worden en hulp krijgen waar nodig.

Een Herbergier wil een bijdrage leveren aan het ten goede komen van het leven van de mens in de breedste zin van het woord.

Ieder mens mag er zijn en participeert zoveel mogelijk mee in de maatschappij. Ieder leven heeft zin en een Herbergier-ondernemer zoekt steeds naar zingeving voor zijn/haar bewoners/gasten.

Een Herbergier staat voor een waardig leven en een waardig sterven. Hoewel de nadruk ligt op het leven en niet op het lijden van de bewoners worden de ogen daar niet voor gesloten. Er wordt troost geboden waar nodig.

Medewerkers verzorgen relatiegericht en werken relatiegericht samen. Ze sluiten eerst relationeel aan en kijken dan pas wat er gedaan moet worden.

Veiligheid

Bewoners/gasten moet een goed leven hebben in de Herbergier. Om dat te bereiken wordt een zorgzame betrekking met ze aangegaan, een betekenisvolle hulprelatie.

Er wordt gestreefd naar een situatie waarbij zo min mogelijk onrustmedicatie wordt gebruikt en indien nodig wordt gezocht naar alternatieve benaderingen. Als een bewoner/gast zich veilig voelt en nabijheid ervaart, is de kans op onrust en onbegrepen gedrag minder.

Emotionele en fysieke veiligheid wordt geboden door liefdevolle aandacht en nabijheid. Praktische veiligheid doordat de zorgondernemers en medewerkers vanuit hun betrekking weten waar de bewoner/gast is. Hij/zij wordt direct gemist als hij/zij er niet is.

(Keuze-)vrijheid

In een Herbergier wordt mensgericht gewerkt. Dat betekent dat bewoners/gasten in Herbergiers gezien, gehoord en gekend worden en dat de medewerkers zichzelf ook laten zien in wie en wat ze zijn.

Bewoners zijn in principe vrij om te gaan en te staan waar ze willen, waarbij er duidelijke afspraken zijn over de veiligheid met de bewoner/gast en met de familie/wettelijk vertegenwoordiger.

De bewoner/gast krijgt de ruimte om te zijn wie hij/zij is en wil zijn. De geschiedenis van de bewoner/gast is gekend en in de zorg wordt daarop geanticipeerd.

In een Herbergier wordt eigen regie gezien als niet gedwongen worden en als ruimte voor eigen keuze. Niet de regie is het doel, maar het zien en horen van de ander, zodat ze er toe doen.

WONEN

Deze SUB-ESSENTIE WONEN is onlosmakelijk verbonden met de ESSENTIE en gaat dieper in op het aspect 'wonen' in de Herbergier.

Doelgroep: bewoners/gasten

Waardigheid

In een Herbergier wordt samengeleefd. Bewoner/gast, medewerkers (vrijwilligers) en ondernemerspaar vormen een gemeenschappelijke huishouding.

In de centrale woonkamer zijn rust en huiselijkheid de sleutelwoorden. Het is een echte huiskamer waar mensen samen komen. Bewoners nemen er deel aan het gewone dagelijkse leven. Koken, krantje lezen, spelletje spelen of televisie kijken: veel is mogelijk.

Bewoners gaan, als ze dit willen, naar buiten. Boodschappen doen, wandelen, fietsen, een uitstapje maken: het zijn normale dingen voor bewoners van een Herbergier.

De panden waarin Herbergiers zijn gehuisvest worden gehuurd van DDN en zijn eigendom van woningcorporaties of vastgoedinvesteerders die een uitdrukkelijk maatschappelijk oogmerk hebben. Zo wordt betaalbaar wonen voor kwetsbare medemensen mogelijk gemaakt.

Veiligheid

In een Herbergier wonen maximaal 19 mensen met geheugenproblemen (met name dementie). Bewoners van de Herbergier wonen in een huiselijke setting die geborgenheid biedt. Een veilige, toegankelijke omgeving waar het leven bijzonder gewoon is.

De zorgondernemers wonen zelf ook in de Herbergier en hebben er hun eigen privéruimte. Ze zijn daardoor nabij, mocht het nodig zijn.

De tuin/het terras biedt de mogelijkheid om buiten te zijn, samen met de medewerkers.

De Herbergier is een toegankelijk huis. De buitendeuren van de Herbergier zijn open voor wie naar buiten wil. Bewoners zijn een onderdeel van de samenleving en worden er niet van afgeschermd. Aandacht door medewerkers/ vrijwilligers en bekendheid in de buurt zorgen voor een veilig klimaat.

(Keuze-)vrijheid

Elke bewoner heeft een eigen kamer die volledig naar eigen smaak kan worden ingericht, van vloer tot plafond. Het is essentieel dat de kamer voor de bewoner een vertrouwde plek is met eigen spullen en herkenbare dingen.

De privacy van de bewoner wordt gerespecteerd.

De verblijfskosten voor de bewoners bestaan uit een bedrag aan kamerkosten, servicekosten en hotelmatige diensten aan de zorgondernemer. Hiermee is sprake van een compleet verblijf.

Iedereen kan wonen bij de Herbergier, ook mensen met een laag inkomen. Er zijn 3 kamers bestemd voor mensen met een laag inkomen (bijvoorbeeld enkel AOW). Door middel van een kortingsregeling wordt het voor hen mogelijk gemaakt om bij de Herbergier te wonen.

WERKEN

Deze SUB-ESSENTIE WERKEN is onlosmakelijk verbonden met de ESSENTIE en gaat dieper in op het aspect 'werken' in de Herbergier.

Doelgroep: medewerkers, stagiairs & vrijwilligers

Waardigheid

In een Herbergier werken mensen met gezond verstand en liefde voor de medemens. Er wordt verwacht dat men werkt als in een huishouden waarin iedereen meetelt. Een omgeving van ruimte en vertrouwen, die kenmerkend is voor persoonlijke groei en ontwikkeling. Men neemt verantwoordelijkheid en is zich bewust van wat men doet. Bovenal wordt er gewerkt vanuit het hart.

Met elkaar wordt er een betekenisvolle/zinnige dag geboden aan de bewoners, waarbij geluisterd en gehandeld wordt naar de wensen en ideeën van de individuele bewoner. Werken komt zo dichtbij de belangrijke waarden uit je persoonlijk leven.

Onder 'werken' worden in een Herbergier vaak heel gewone dingen verstaan, zoals koffie drinken of boodschappen doen met bewoners, samen koken, een wandeling maken. Er zijn veel mogelijkheden in tijd en ruimte om als medewerker aandacht aan de bewoners te geven. Respect voor bewoners, collega's, bezoekers en de omgeving is altijd belangrijk.

In elke Herbergier wordt ruimte geboden aan stagiaires en leerlingen. Ook mensen die als vrijwilliger aan de slag willen, zijn van harte welkom om te ontdekken hoe zij een bijdrage kunnen leveren.

Het werk wordt op gepaste wijze gewaardeerd, zowel op het vlak van arbeidsvoorwaarden als op het vlak van persoonlijke aandacht.

Veiligheid

Mensen die in een Herbergier werken besteden hun tijd maximaal aan aandacht voor de bewoners. Er wordt regelarm gewerkt. Persoonlijke aandacht, huiselijkheid en rust zorgen voor een klimaat waarin het voor de bewoners aangenaam toeven is.

Naast het hart op de goede plaats en voor 100% achter de visie van de Herbergier staan, wordt er belang gehecht aan de deskundigheid en kennis in de dagelijkse zorg op het gebied van technische vaardigheden en overstijgend denken. Er wordt voor gezorgd dat de technische vaardigheden en overstijgend denken door voldoende gediplomeerden geborgd kunnen worden (inclusief de protocollen waar nodig).

De zorgondernemers zetten de kaders uit met beleid en verwachtingen. Ze geven hiermee richting aan hun team en de individuele medewerkers. Zij zijn toegankelijk en staan hun medewerkers bij waar nodig.

(Keuze-)vrijheid

In een Herbergier wordt men gestimuleerd om creatief te zijn en verantwoordelijkheid te nemen volgens eigen ideeën en inzichten, passend binnen de visie.

Door verschil in achtergrond en deskundigheid van de medewerkers ontstaat een gemêleerd gezelschap. Vertrouwen op elkaars sterke kanten en kwaliteiten, van elkaar leren en elkaar versterken staat in het team voorop. Samen proberen de medewerkers er elke dag weer iets moois van te maken.

De werving van medewerkers in een Herbergier is naast eventuele specifieke technische competenties vooral gericht op de persoonlijkheid van de kandidaten. Zo werken er in een Herbergier mensen van verschillende afkomst en met verschillende professionele achtergronden. De organisatie is plat en wordt geleid door de zorgondernemers. Iedereen doet er toe.

ZORGONDERNEMERSCHAP

Deze SUB-ESSENTIE ZORGONDERNEMERSCHAP is onlosmakelijk verbonden met de ESSENTIE en gaat dieper in op het aspect 'zorgondernemerschap' in de Herbergier.

Doelgroep: zorgondernemers

Waardigheid

Het zorgondernemerschap vormt de motor achter het concept Herbergier. Het eigenaarschap over de zorgonderneming, de sturing via eigen inzichten, ervaringen en betrokkenheid maken van de Herbergier een bijzondere plek waar het voor bewoners bijzonder gewoon wonen is en waar het fijn werken is voor medewerkers/vrijwilligers.

De zorgondernemer doorleeft de Essentie van de Herbergier en laat de kernwaarden ervan voelen in elk facet van zijn of haar werk, ten opzichte van alle betrokkenen. De zorgondernemer is de spil in een netwerk van vele betrokkenen die allemaal op de een of andere manier aan de Herbergier zijn verbonden. Hij/zij is zich bewust van deze rol en vult en onderhoudt als uitvoerder van het Herbergier-gedachtegoed alle relaties.

Een Herbergier-ondernemer onderneemt op een manier die te verantwoorden is aan de maatschappij. Hij/zij is zich bewust van de middelen waarmee hij/zij werkt, en zorgt voor transparantie waar nodig.

Veiligheid

De zorgondernemer is het eerste aanspreekpunt voor bewoners en hun naasten. De korte communicatielijnen zorgen voor een grondige kennis van elk individu en zorgen er daarnaast voor dat de Herbergier een warm en liefdevol thuis kan zijn voor elke bewoner.

De zorgondernemer leidt het team van medewerkers, stagiairs en vrijwilligers. Hij/zijn schept duidelijkheid over verwachtingen en ondersteunt medewerkers in het uitvoeren van hun werk.. De zorgondernemer streeft naar een werksfeer waarbij hij/zij vertrouwen geeft aan medewerkers, gebaseerd op het inzetten van kwaliteiten en gebruik makend van de talenten van de medewerkers. De zorgondernemer zorgt voor een zo plat mogelijke organisatie. Korte communicatielijnen zorgen voor wederzijds respect en aandacht voor het verhaal van de individuele medewerkers.

De zorgondernemer past goed op zichzelf. Hij/zij streeft naar een goede balans tussen werk en privé op zodanige wijze dat het leven en werken als zorgondernemer goed vol te houden is.

De zorgondernemer neemt actief deel in het netwerk van Herbergier-ondernemers, o.a. via lerend-netwerkgroepen en bijeenkomsten, ... Op die manier ontstaat er een leer- en inspiratieomgeving, en ontstaat er een vangnet.

De zorgondernemer zorgt voor de lokale verankering in de buurt en de samenleving. Hierdoor zorgt hij/zij voor de bekendheid van de Herbergier in de omgeving. Op deze manier kunnen mensen met geheugenproblemen blijven bewegen in de buitenwereld en worden taboes doorbroken.

(Keuze-)vrijheid

De zorgondernemer is vrij om de Herbergier te runnen volgens eigen inzichten, binnen de context van het concept Herbergier zoals beschreven in de Essentie.

De zorgondernemers bouwen samen met de franchisegever continu aan de invulling van het concept Herbergier, waarbij de waarden uit de Essentie continu hoog in het vaandel worden gedragen.

BEDRIJFSVOERING

Deze SUB-ESSENTIE BEDRIJFSVOERING is onlosmakelijk verbonden met de ESSENTIE en gaat dieper in op het aspect 'bedrijfsvoering' in de Herbergier.

Doelgroep: zorgondernemers

Waardigheid

De zorgondernemer is verantwoordelijk voor het onderhouden van een bedrijfsvoering die ervoor zorgt dat enerzijds het warme thuis voor de bewoners geborgd wordt, en anders het concept Herbergier krachtig staat door de inspanningen van alle individuele zorgondernemers.

De bedrijfsvoering staat in dienst van de realisering van de constante hoge kwaliteit van de zorg en de begeleiding van gasten/bewoners in een Herbergieronderneming.

De bedrijfsvoering is dusdanig ingericht, dat het aantal formatieplaatsen voldoende recht doet aan de visie op de zorg en de kwaliteit, zoals dat is verwoord in het Kwaliteitshandboek Herbergier.

Veiligheid

De bedrijfsvoering wordt gevoerd met inachtneming van de visie op het maatschappelijk ondernemen met dien verstande dat de ondernemer zich constant bewust is, dat de politiek en de maatschappij meekijken bij het gebruik van publiekelijk geld.

De bedrijfsvoering is dusdanig ingericht dat de Herbergier binnen en buiten opgeruimd en schoon is. Het aantal formatieplaatsen om dit te realiseren is ruim voldoende. Het gebouw wordt goed verzorgd als ware het eigendom.

De bedrijfsvoering is dusdanig ingericht, dat de resultaten afgestemd zijn op de politieke en sociale omgeving. De resultaten zijn dusdanig dat een reëel salaris voor de ondernemers, pensioenvoorziening, reserveringen, afschrijvingen en aflossingen tot de mogelijkheden behoren.

De bedrijfsvoering is dusdanig gezond zodat aan de maandelijks verplichtingen voldaan kan worden zodat de continuïteit kan worden geborgd en betrokkenen geen financiële hinder ondervinden. Om de kwaliteit van bedrijfsvoering te monitoren worden periodiek interne audits en klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd.

(Keuze-)vrijheid

De zorgondernemers bepalen zelf de hoogte van de te factureren kosten en zorgen er daarbij voor dat het jaarresultaat binnen maatschappelijk aanvaardbare perken blijft.

De bedrijfsvoering gaat uit van maximaal 17 kamers en maximaal 19 bewoners met geheugenproblemen. Minimaal 70% van de PGB-zorggelden worden ingezet voor direct zorg-gerelateerde medewerkers. De zorgondernemers zijn hierin niet meegerekend.

Voor een gezonde bedrijfsvoering is het wenselijk om aan de huurverplichtingen te kunnen voldoen vanuit de totale opbrengsten die de bewoners aan de Herbergier betalen voor het gebruik van de eigen kamer, exclusief de service- en hotelmatige kosten. Voor het borgen van betaalbaar wonen en maatschappelijk verantwoorde huisvestingskosten, wordt voor deze opbrengsten een bandbreedte tussen de 15% en 45% bovenop de kale huur gehanteerd.

Relatie Franchisegever-Franchisenemer

Deze SUB-ESSENTIE Relatie Franchisegever-Franchisenemer is onlosmakelijk verbonden met de ESSENTIE en gaat dieper in op de relatie en de rolverdeling tussen franchisegever en franchisenemer binnen de formule Herbergier.

Doelgroep: zorgondernemers, De Drie Notenboomen, Stichting Onroerend Goed DDN

Een gezamenlijk verhaal

De ESSENTIE van de Herbergier (inclusief alle sub-ESSENTIES) beschrijft een gezamenlijk verhaal waarin franchisegever De Drie Notenboomen (DDN) en franchisenemer (zorgondernemer) elk een rol hebben in het verwezenlijken van een warm en liefdevol thuis voor mensen met geheugenproblemen: **de franchiseformule Herbergier**.

Om dit doel te kunnen (blijven) verwezenlijken bouwen DDN en zorgondernemer voortdurend aan een langdurige relatie, waarin transparantie, integriteit en samenwerking cruciale onderdelen zijn. Binnen deze samenwerking staan collectiviteit, uniformiteit en zelfstandig ondernemerschap centraal, zowel bij DDN als bij de zorgondernemer.

Deze sub-ESSENTIE beschrijft deze relatie en ligt in lijn met de Nederlandse Franchise Code, een set van gedragsnormen die ervoor moet zorgen dat de belangen van beide partijen evenwichtig worden behartigd.

Verantwoordelijkheden

DDN heeft de zorgondernemer als primaire stakeholder en dient:

- zich maximaal in te spannen om de kracht en voordelen van de franchiseformule verder te ontwikkelen, te faciliteren, te behouden en verbeteren, de uniforme uitstraling van de franchiseformule te bewaken en toe te zien op de naleving van de franchiseovereenkomst
- ervoor te zorgen dat de zorgondernemer er maximaal voor de bewoners en de medewerkers kan zijn door het aanbieden van relevante ondersteuning en advies

De zorgondernemer heeft de bewoner als primaire stakeholder en dient:

- Verantwoordelijk te zijn voor de zorg voor en het wonen van de bewoners, voor het werkgeverschap en de gezonde bedrijfsvoering in lijn met de desbetreffende sub-ESSENTIES
- de gemeenschappelijke identiteit en reputatie van de franchiseformule te onderhouden
- Medewerking te verlenen zodat DDN de franchiseformule kan toetsen op naleving, verder kan ontwikkelen, onderhouden of verbeteren en kan zorgen voor de commerciële, operationele, digitale en logistieke invulling van de franchiseformule

Gezamenlijke verantwoordelijkheid van DDN en zorgondernemer:

- verschaffen elkaar informatie die noodzakelijk is voor het verder versterken, ontwikkelen en onderhouden van de franchiseformule
- onderschrijven het belang van eerlijke en transparante communicatie

Verbinding

De **ESSENTIE** borgt het gedachtegoed van de formule en geldt als centraal document waarover DDN en zorgondernemer structureel in overleg zijn en de collectiviteit, onderlinge relaties, uniformiteit en zelfstandig ondernemerschap blijven borgen.

De franchisegever en de franchisenemers zijn samen verantwoordelijk voor de ESSENTIE (inclusief alle sub-ESSENTIES).

Bewaken en bouwen via **overleg**:

- De Franchisenemers Vereniging Herbergier behartigt de belangen van de franchisenemer, bevordert de samenwerking met de franchisegever vanuit de ontwikkelde Herbergierformule en verleent op sommige essentiële onderwerpen instemming
- De SOG DDN fungeert als verhuurder van panden die invulling geven aan de sub-ESSENTIE Wonen, faciliteert huisvesting van personen met een zorgindicatie en borgt de continuïteit van het vastgoed binnen de formule Herbergier
- De Franchiseraad, bestaande uit het bestuur van de Franchisenemers Vereniging Herbergier en de directie van DDN, brengt franchisegever en franchisenemer samen, bewaakt de formule en brengt advies uit rondom een aantal vaste beleidsonderwerpen
- In Gesprek met DDN: halfjaarlijkse bijeenkomst voor franchisegever en franchisenemers als klankbord voor formule- en organisatieontwikkeling
- Structurele contacten tussen zorgondernemers en medewerkers van DDN ten behoeve van advisering, kennisuitwisseling en -borging. Dit gebeurt zowel tussen het collectief van zorgondernemers met de franchisegever als tussen individuele zorgondernemers en medewerkers van de franchisegever

Centralisering van informatie en contact: De Nootzaak

- Borging van knowhow en informatie, o.a. in het Handboek Herbergier
- Ondersteuning van het lerend netwerk