

Het draait om u

Palet is vorig jaar – in samenwerking met de Corporatieholding Friesland - begonnen met het ontwikkelen van een volledig nieuw concept in de zorgverlening. Een franchiseformule die vraaggestuurd en zonder schotten diensten en zorg aanbiedt aan klanten in het werkgebied van Palet en de Kwadrant Groep. Yu is ontstaan omdat klanten steeds vaker vragen naar een zeer flexibele dienstverlening. Een dienstverlening die zich aanpast aan de omstandigheden van elke dag. Binnen de huidige wet- en regelgeving (CAO's; werktijdenbesluit e.d.) is dit ondanks alle goede wil vaak niet te realiseren. Yu is zo georganiseerd dat zij wel op deze vraag kan inspelen. De stuurgroepleden Machiel Talsma (projectdirecteur Wonen & Dienstverlening van Palet) en Bindert Kloosterman (manager markten en producten bij de Corporatieholding) lichten toe:

Wat is YU?

Yu is een franchiseformule. Een franchiseformule geeft de meeste vrijheid en ondersteuning aan een zelfstandig werkende verzorgende / verpleegkundige om met zijn klanten heel flexibel afspraken te maken. Bindert Kloosterman hierover; "Je kunt het vergelijken met een supermarkten; het hoofdkantoor zit in (bijvoorbeeld) Zaandam en ondersteunt de zelfstandige supermarkt in een stad of dorp. De zelfstandige supermarkt (de franchisenemer) blijft verantwoordelijk voor zijn eigen omzet maar veel zaken zoals inkoop en reclame worden voor hem geregeld. Hierdoor kan hij zich zonder teveel rompslomp richten op waar hij goed in is: het bedienen van zijn klant".

Machiel Talsma: "Zo neemt de franchiseorganisatie YU bijvoorbeeld de promotie voor haar rekening zodat de toekomstige klant het merk gaat kennen en vertrouwen. Ook heeft YU een heel simpel registratie- en administratiepakket laten ontwikkelen waardoor een verzorgende of verpleegkundige heel goed een eigen bedrijf kan voeren zonder veel boekhoudkennis."

Waarom YU?

"We zien in de praktijk geregeld dat klanten andere wensen hebben dan waar wij aan kunnen vol-

doen", zegt Machiel, "bijvoorbeeld als een klant 's avonds na een bezoek aan de schouwburg vrienden tegenkomt en nog even de stad in wil is het helaas niet mogelijk om onze planning daar op dat moment op aan te passen. We zouden als Palet wel graag willen, maar wet- en regelgeving maakt dat vaak onmogelijk.

Elke dag kan en mag anders zijn voor een klant, alleen dat is voor onze zorgorganisatie te lastig te plannen. YU kan dat wel immers, daar is de franchisenemer, de verzorgende of verpleegkundige,

zijn eigen zorgorganisatie". Bindert vult aan: "Ja, maar dat is niet het enige. Wij zien geregeld bij onze huurders dat het voor hen heel belangrijk is dat er –in aantal- maar heel weinig zorgverleners over de vloer komen. Vastigheid in kwetsbare situaties – zoals bij beginnende dementie – is voor ouderen heel belangrijk. Een eigen YU- medewerker kan dan een uitkomst zijn".

Wat doet YU?

In principe kan YU alles voor de klant betekenen. Daarbij is niet de zorgvraag het uitgangspunt maar de vraag "wat heeft de klant nodig om een zo volwaardig leven te kunnen leiden?". Machiel: "We zijn vaak geneigd om het verzorgen centraal te stellen terwijl de dag eigenlijk pas begint als je bent gewassen en aangekleed. Er wordt door YU steeds



het draait om u

gekeken wat de klant wil, wat de klant nodig heeft om deel te nemen aan het leven zoals hij dat verkiest of gewend is. Vervolgens levert YU de noodzakelijke ondersteuning. YU hoeft niet alles zelf te doen maar kan ook diensten bij anderen onderbrengen. Wat YU daarbinnen doet of wat door een ander geregeld wordt is aan de klant en de YU-medewerker.

We zijn dan ook zeer verheugd dat het zorgkantoor en de zorgverzekeraar YU als een welkome aanvulling op de markt erkennen. Hierdoor is het mogelijk om een unieke combinatie te maken tussen de AWBZ-zorg en de overige dienstverlening”.

Bindert: “Het bijzondere van het concept is dat vergaande vraagsturing nu niet alleen meer in beeld hoeft te zijn voor klanten die een PGB kunnen beheren. De klant kan krijgen wat hij wil en op de achtergrond wordt bekeken uit welk budget (Zorg in Natura, een PGB of WMO) de ondersteuning wordt geleverd. Voor de klant wordt de zorg dus volledig ontschot. Buiten de indicatie om is ook veel mogelijk. Zo kan de klant YU vragen om hem te ondersteunen bij het organiseren van een verjaardagsfeest of bij een bezoek aan een toneelvoorstelling. De tarieven die de klant dan zelf betaalt zijn gerelateerd aan het PGB: De klant betaalt niet teveel; de YU-medewerker kan een goed inkomen verwerven en de franchiseorganisatie wil geen winst maken”. “Nee”, vult Machiel aan, “het draait bij YU om de klant, we willen graag een extra stukje service bieden”.



Concurreert YU?

YU is binnen hetzelfde werkgebied werkzaam als Palet en de Kwadrant Groep. Met het oprichten van YU wordt feitelijk een eigen concurrent opgericht. “Ja”, zegt Machiel, “dat zal ik niet ontkennen en dat heeft zeker ook de nodige discussies binnen de stuurgroep en het bedrijf opgeleverd. Maar om ons heen zien we dat er steeds meer ZZP’ers (zelfstandigen zonder personeel) zorg gaan verlenen. En als wij YU nu niet oprichten dan gaan anderen dat zeer zeker doen. De formule is zo ingericht dat

ook Palet en de Kwadrant Groep baat hebben bij YU. De klanten die kiezen voor de levering van Zorg in Natura, blijven klant van Palet of van de Kwadrant Groep. Daarmee behouden we ons marktaandeel en lijden we geen verliezen.

Wie wordt YU ?

In feite kan elke verzorgende of verpleegkundige franchisenemer worden van YU. Wel is flexibiliteit, ondernemingszin, een hoog serviceniveau en het zeer zelfstandig kunnen werken voorwaarde. “ Een

franchisenemer is zijn eigen baas; dus hij zal het leuk moeten vinden om zijn eigen boontjes te doppen. Om het niet al te ingewikkeld te maken, organiseert de franchiseorganisatie ondersteuning en begeleiding. En binnen YU zullen alle franchisenemers elkaar ook weten te vinden”, stelt Bindert.

“En daarnaast”, reageert Machiel, “ het eerste jaar is een pilotjaar. Medewerkers die het leuk vinden om te onderzoeken of YU wat voor hun is, krijgen de mogelijkheid om een jaar onbetaald verlof op te nemen. Bevalt het niet dan kunnen ze na dat jaar weer gewoon in loondienst aan de slag. Ook bieden Palet en de Kwadrant Groep de mogelijkheid om het salaris aan te vullen met een 0- uren contract. Hierdoor loopt een franchisenemer maar weinig risico en kan YU tijdens het pilotjaar samen met de franchisenemers het hele concept verder vervolmaken.

Hoe ver is YU ?

YU is op dit moment op zoek naar franchisenemers. Voor iedereen die geïnteresseerd is, geeft de website www.yu.nl veel informatie. Zo kan men onder meer een volledig ondernemingsplan online invullen of berekenen of YU voor de franchisenemer voldoende inkomsten kan opleveren. “Ja”, zegt Bindert, “we steken veel tijd in ondersteuning. Maar het concept is zeer vernieuwend, uitdagend en zeker alle investeringen waard.”

Meer weten ? surf naar www.yu.nl