

Krachtwerk

Krachtgericht werken is de basismethodiek waarmee dnoDoen sinds 2015 werkt. Deze methode is door de Academische Werkplaats van Radboud Universiteit in Nijmegen ontwikkeld. In 2016 zijn alle coaches, begeleiders en managers getraind en gecertificeerd.

Uitgangspunten

- Cliënten hebben het vermogen te herstellen, hun leven weer op te pakken en te veranderen. De hulpverleners van dnoDoen hebben geloof in de capaciteiten van de cliënten en hun omgeving.
- Focus op de krachten en niet op de tekortkomingen. Cliënten in opvangsituaties beschikken vaak over onvermoede krachten en talenten.
- De cliënt heeft de regie over de begeleiding. De sleutel tot herstel ligt bij de wensen en motivatie van de cliënten. De cliënt bepaalt de vorm, de richting en de inhoud van de hulp. De begeleider reikt hierbij de keuzemogelijkheden aan.
- De werkrrelatie tussen de cliënt en de begeleider is de belangrijkste succesfactor. Voorwaarden zijn: wederzijds respect, vertrouwen, eerlijkheid, openheid en enthousiasme.
- Werken in de natuurlijke omgeving van de cliënt, daar waar de kans op herstel het groots is.
- De samenleving als hulpbron. De eigen omgeving van de cliënt heeft een grote invloed op het herstelproces en het welbevinden van de cliënt.

Verschiedende fases van de methode krachtgericht werken

- ✓ Ontmoeten en aansluiten.
- ✓ Inventariseren van krachten.
- ✓ Taxeren van draagkracht en draaglast.
- ✓ Doelen stellen en het maken van een actieplan.
- ✓ Ondersteunen in de herstelperiode.
- ✓ Evalueren en afronden.

De dienstverlening van dnoDoen aan cliënten is primair gericht op 9 levensgebieden

1. Veiligheid & bescherming tegen geweld
2. Wonen & dagelijks leven
3. Financiën & sociale zekerheid
4. (Ex)partner
5. Kinderen & opvoeding
6. Sociale relaties
7. Activiteiten, werken & leren
8. Vrije tijd & recreatie
9. Gezondheid & zelfverzorging

Mensen uitdagen meer uit zichzelf te halen, dat is wat wij 'Doen'!

Woonbegeleiding

In de dak- en thuisloze problematiek draait alles om wonen. dnoDoen biedt verschillende soorten voorzieningen.

- Nachtopvang in Alkmaar en Den Helder
- Trainingshuizen in Alkmaar en Den Helder
- 24-uurs voorziening & Sociaal Pension in Den Helder
- Doorstroomhuizen in Alkmaar, Heerhugowaard en Den Helder
- Briefadressen in Alkmaar en Den Helder
- Wonen in de wijk
- Wonen Extra in Alkmaar, zes beschermde woonvoorzieningen voor 12 cliënten.
- Woonproject Take Off van vijf woningen voor zwerfjongeren in Alkmaar
- Coördinatie Tijdelijk Huisverbod in Hoorn
- Kamers met kansen in Hoorn
- Ambulante trajecten, Tweede kansbeleid in Zaanstad
- Housing First

Zelfstandig kunnen wonen is niet voor iedereen een vanzelfsprekendheid. Mensen met een psychosociale problematiek, verslavingsproblemen, een psychiatrische achtergrond en mensen met een verstandelijke beperking hebben vaak niet de vaardigheden en capaciteiten om zelfstandig een huishouding te voeren. In het Trainingshuis van dnoDoen wordt hen dat geleerd waarna deze cliënten met, zonder of gedeeltelijke begeleiding op zichzelf kunnen gaan wonen.



Binnen de trajectbegeleiding wordt gekeken welke woonvorm op een bepaald moment het beste past bij de cliënt. dnoDoen werkt dan ook nauw samen met Woningbouwcorporaties.

Trajectbegeleiding, de kracht van dnoDoen

In de steden Alkmaar, Hoorn, Den Helder en Zaanstad wordt trajectbegeleiding als één van de belangrijkste instrumenten gezien om dakloosheid te beheersen. Sinds de introductie van deze vorm van begeleiding in 2010 wordt trajectbegeleiding gezien als de ruggengraat van de organisatie dnoDoen.

Stap voor stap worden cliënten begeleidt naar een stabiele leef- en woon-situatie waarin de cliënt zich veilig en comfortabel voelt en van waaruit hij actief kan deelnemen aan de maatschappij.

Kernwaarden van dnoDoen

- Duidelijk zijn in stellen van doelen, in afspraken maken, in verwachtingen scheppen en in doen!
- De wil om verder te komen bij iedere cliënt te stimuleren en erop vertrouwen dat door de professionele opvang en begeleiding van dnoDoen dit ook mogelijk is.
- Enthousiast, passievol, oprecht en met lef aan het werk zijn om kwetsbare mensen (weer) de regie over hun eigen leven terug te geven.
- Klantgericht, vriendelijk en hartelijk laagdrempelige zorg op maat leveren met respect voor iemand als persoon en zijn leven en privacy.

Iets lijkt altijd onmogelijk totdat het gedaan is.

(Nelson Mandela)

Petje af voor de medewerkers

Werken in de maatschappelijke opvang vergt veel kwaliteiten en professionaliteit in de omgang met cliënten die door hun problematiek soms moeilijk in de omgang zijn en ongewenst gedrag vertonen. Medewerkers hebben een groot incasseringsvermogen nodig en dienen continue op hun hoede te zijn voor pesterijen, discriminatie, agressie, geweld en seksuele intimidatie. dnoDoen vindt het belangrijk dat de medewerkers hun ervaringen kunnen bespreken met hun direct-leidinggevende. Ook is er veel aandacht vanuit de organisatie voor het bespreken van individuele en collectieve competenties van medewerkers, teams en afdelingen.

Bij dnoDoen werken 70 deskundige en professionele medewerkers (49,36 fte), 5 stagiairs (3,89 fte), 4 oproepkrachten (2,3 fte) en met 45 vrijwilligers op verschillende locaties.

Ziekteverzuim 2016 was 2,9%, dit ligt ver onder het landelijk gemiddelde.

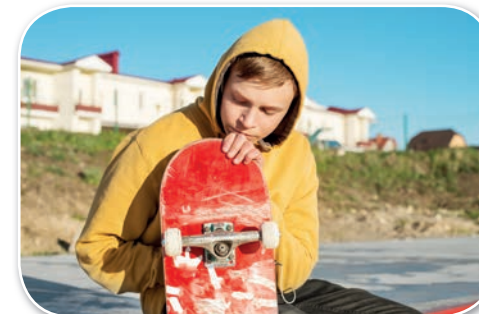
Vrijwilligers zijn goud waard

dnoDoen waardeert de 45 vrijwilligers die hand en spandiensten verlenen en technische klussen klaren. Ook (ex-)cliënten steken graag de handen uit de mouwen voor de hulpverleners, hun thuis en (mede) cliënten.



René, vrijwilliger bij dnoDoen

Het werken met daklozen is geweldig. Ik heb zelf in de penarie gezeten, weet hoe dat voelt. Na een scheiding had ik geen dak boven het hoofd.



Johanna

Zoek op tijd hulp! Ik heb alles nu redelijk op de rails. Ik ben niet materialistisch. Kan genieten van een wandeling. Mensen zoals ik schamen zich vaak voor hun situatie. Tegen hen wil ik wel schreeuwen: 'Zoek hulp bij instanties. En liefst zo snel mogelijk om niet verder weg te zakken.'

Tum

Je moet geholpen willen worden! Ik klopte een keer stomdronken aan. Mijn begeleidster stelde me voor de keuze: direct naar m'n kamer en stoppen met drinken of die nacht buiten slapen. Ik heb de knop omgezet, heb hulp gezocht voor mijn drankprobleem en nu drink ik niet meer.

Ik heb excuses aangeboden voor mijn gedrag. Na een paar maanden mocht ik onder begeleiding wonen in een kamer. Dat ging goed. Sinds een jaar woon ik zelfstandig. Mijn begeleidster houdt een oogje in het zeil.



dnoDoen

BEGELEIDING

OPVANG

WONEN

2016
Overzicht
Ambities
2017



Kansen creëren, kansen zien en kansen grijpen!

dnoDoen gelooft dat ieder mens zich kan en wil verbeteren.

Sociaal ondernemen, de meerwaarde van dnoDoen!

www.dnodoen.nl

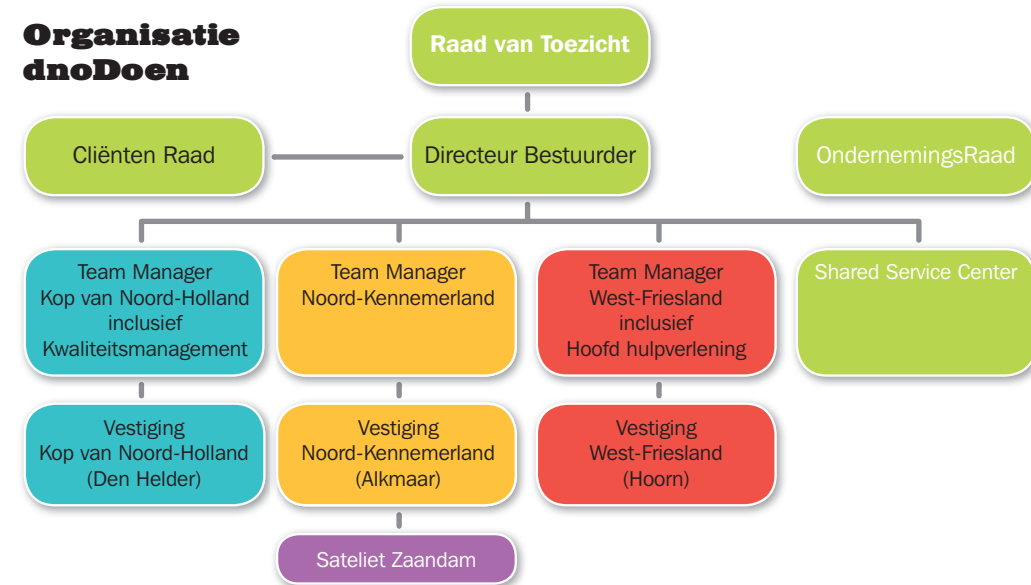
meer met mensen!

dnoDoen

**BEGELEIDING
OPVANG
WONEN**

De Vliegerstraat 1K
1816 KD Alkmaar
072 514 29 86
www.dnodoen.nl

Organisatie dnoDoen



Meer met mensen!

dnoDoen gelooft dat ieder mens zich kan en wil verbeteren. Ook mensen die kwetsbaar zijn en die het zonder dak of thuis moeten stellen, hebben recht op een volwaardige plek in onze samenleving. Juist voor deze mensen wil dnoDoen er zijn. Mensen helpen hun leven zo goed als mogelijk is op te pakken en mee te doen in de maatschappij. De missie van dnoDoen is mensen uit te dagen meer uit zichzelf te halen!

Zo kort mogelijk, zolang als nodig!

Begeleiding, opvang en ondersteuning is wat dnoDoen mensen biedt die door complexe problemen dak- of thuisloos zijn of dit dreigen te worden. dnoDoen kan een veilige plek in een van haar woonvoorzieningen aanbieden als dat nodig is. De kracht en zelfredzaamheid van mensen wordt door dnoDoen gestimuleerd, zo ook het bouwen aan en onderhouden van hun netwerk van familie, vrienden en bekenden. In samenwerking met andere organisaties voor wonen, welzijn en zorg begeleidt en ondersteunt dnoDoen dak- en thuisloze mensen zo kort mogelijk maar zolang als nodig!

Cliëntenraad is in gesprek

De invloed van de Cliëntenraad is geregeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz), zo ook dat er sprake moet zijn van een huishoudelijk reglement. De cliënten die zitting hebben in de Cliëntenraad voldoen aan de eisen die worden gesteld aan representativiteit en aan hun capaciteiten voor het behartigen van belangen.

De Cliëntenraad neemt geen individuele klachten aan. Als een cliënt een probleem heeft dat meerdere cliënten hebben, kan de Cliëntenraad het probleem als een vraagstuk aannemen.

De missie van dnoDoen wordt gedeeld door de Cliëntenraad. Alle medewerkers hebben als uitgangspunt dat ieder mens zich kan en wil verbeteren en hiertoe ook mag worden uitgedaagd.

Acties van de Cliëntenraad

- ✓ Ingestemd met het beleid van dnoDoen.
- ✓ Het advies uitgebracht om een aantal schuren bij de woningen van dnoDoen cliënten te behouden voor fietsenstalling.
- ✓ Geadviseerd om door een verlaagde energierekening het mogelijk te maken om de douchetijd in het trainingshuis in Alkmaar te verlengen.
- ✓ Gevraagd om het klachtenreglement van dnoDoen duidelijk zichtbaar op de website te plaatsen.
- ✓ Besloten om de Cliëntenraad uit te breiden zodat twee leden een stad (Alkmaar, Hoorn, Den Helder) vertegenwoordigen. Eind 2016 had de Cliëntenraad drie vacatures.
- ✓ Ondertekening van het samenwerkingsdocument door de voorzitter van de Cliëntenraad en de directeur bestuurder van dnoDoen.
- ✓ Betrokkenheid bij de sollicitatieprocedure van een nieuw lid voor de Raad van Toezicht.
- ✓ In 2016 heeft de Cliëntenraad 11 keer vergaderd waarvan twee keer met de directeur bestuurder van dnoDoen. De Cliëntenraad wordt ondersteund door een medewerker van de Regionale Cliënten Organisatie De Hoofdzaak die onafhankelijk van dnoDoen werkt.



Klachtenafhandeling

De interne klachtencommissie wordt gevormd door het bestuur. In 2016 zijn vijf klachten behandeld waarvan twee door de cliënten doorgestuurd zijn naar de externe klachtencommissie Maatschappelijk Werk waarvan dnoDoen lid is.

Hulp bieden, is wat wij doen!

Activiteiten regio Kop van Noord-Holland (Den Helder)

Activiteit	Jaarprestatie	Prestatie 2016
Centrale aanmelding Trajectbegeleiding Opvang/begeleiden in de wijk (Woonbegeleiding + crisiswoningen)	Geen afspraak 145 trajecten (geen afspraak) 17 plekken/17 trajecten (25 woonbegeleidingen + 2 crisiswoningen)	229 aanmeldingen 145 trajecten 33 trajecten, tussen 10 en 17 plekken crisiswoningen: 4 gezinnen, 72% bezetting surpluswoningen: 11 personen, 92% bezetting
Ambulante begeleiding Nachtopvang (Passantenopvang) Doorstroomhuis Sociaal pensioen	Geen afspraak 8 plekken 4 bedden 17 plekken/17 trajecten 21 bedden (incl. noodbed/passant)	33 trajecten 47 cliënten als passant opgevangen 20 unieke cliënten in Nachtopvang gehad 79 trajecten 72 trajecten Sociaal Pensioen, 7 trajecten doorstroomhuis

Activiteiten regio Noord-Kennemerland (Alkmaar)

Activiteit	Jaarprestatie	Prestatie 2016
Centrale aanmelding Trajectbegeleiding	500 aanmeldingen 150 trajecten	424 aanmeldingen 241 trajecten, incl. 75 intensieve jongerentrajecten* Trainingshuis en woonbegeleiding (incl. ambulante) 175 trajecten, incl. 15 Titaniaaan, 12 doorstroomwoningen Gemiddeld 19 cliënten per maand.
Woonbegeleiding Nachtopvang	52 plaatsen 24 plaatsen (+2 crisisbedden)	Gemiddelde bezetting 73%
Trainingshuis Briefadressen Intensieve jongerenbegeleiding Wonen Extra	20 plaatsen 200 adressen 40 trajecten max. 12 plaatsen	52 trajecten 272 instemmingen voor postadressen 75 trajecten 14 cliënten Gemiddeld 11,2 bedden bezet Ultimo 2016: 12 bedden bezet
Begeleidings uren boven WMO WMO uren	1.876 uur	1.245 uur gefactureerd 8.333 uur

* De intensieve jongerentrajecten zijn trajecten in zowel Trainingshuis en Woonbegeleiding (incl. ambulante).

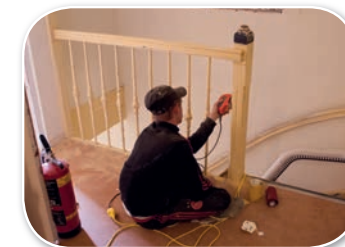
Activiteiten regio West-Friesland (Hoorn)

Activiteit	Jaarprestatie	Prestatie 2016
Trajectbegeleiding Woonbegeleiding Trainingshuis Kamers met Kansen Wonen in de wijk incl. ambulant en verdienwoningen	trajectafspraken 59 plaatsen, min. 6 voor zwerfjongeren 15 plaatsen 24 plaatsen 61 plaatsen	131 trajecten, excl. kinderen 73 trajecten 23 trajecten 35 trajecten, gemiddelde bezetting 98,8% 73 trajecten Gemiddelde bezetting 60,13% 32% van de opvangcapaciteit wordt door kinderen bezet

2016, een goed jaar..

Meer dan verwacht
Het doel van 2016
was om 80% van de
begeleidingsdoelen
te realiseren.
Het resultaat is 85%!

- ✓ Interne kwaliteitsaudits zijn uitgevoerd.
- ✓ Brandoefeningen zijn gehouden.
- ✓ BHV-ers volgen jaarlijks trainingen.
- ✓ Certificaat HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) is tot 2018 verlengd.
- ✓ Implementatie van de methode Krachtgericht werken en het inschatten van risico's op cliëntniveau.
- ✓ Er is een begin gemaakt met het digitaliseren van het Shared Service Center met als resultaat een digitaal archief en papierloze vergaderingen.
- ✓ Het meerjarenbeleidplan Krachten bundelen is vastgesteld.
- ✓ Een personeelsbeleidsboek is opgesteld waarin zaken zijn geregeld rondom verzuim, werving en selectie, stagiaires, klachten en onveilige situaties. Het is een aanvulling op het personeelshandboek en de cao Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening.
- ✓ Alle medewerkers hebben deelgenomen aan het driejaarlijkse Preventief Medisch Onderzoek om een beeld te krijgen van de risicofactoren die invloed kunnen hebben op hun vitaliteit en duurzame inzetbaarheid zowel wel fysiek als mentaal.
- ✓ Alle hulpverleners zijn gecertificeerd voor de methode Krachtgericht werken, tevens borging van de methode. Voor gevorderden zijn er boostersessies georganiseerd.
- ✓ Samen met het Leger des Heils is de aanbesteding van het project 18-/18+ in Hoorn binnengehaald.
- ✓ In Hoorn is een benefietavond Live Streetlife georganiseerd met als doel de opbrengst te gebruiken voor het renoveren van de tweede keuken in het Trainingshuis aan de Scheerder.
- ✓ Housing First is in Alkmaar gestart met vijf woningen.
- ✓ Het doel van 75% van de cliënten dagbesteding aan te bieden, is gehaald.
- ✓ Er is een scheiding gemaakt tussen de financiën en de begeleiding van cliënten door de financiële zaken van de cliënten te laten beheren door budgetcoaches.
- ✓ De strategie op financieel vlak 'krimpen maar niet verschrompelen' heeft een financieel gezonde organisatie opgeleverd.
- ✓ Het kantoor dnoDoen in Den Helder is verhuisd.
- ✓ In Den Helder is begonnen met de verbouwing van het Sociaal Pensioen naar een Nachtopvang en een Doorstroomhuis. Hiervoor is een sponsorproject opgestart. Het sociaal ondernemerschap heeft geresulteerd in een waarde van €280.000, dat deels in geld en deels in natura is geschonken door de Helderse samenleving, inclusief het bedrijfsleven.



Uitdagingen in 2017

- Tijd en geld vrijmaken voor accountmanagement, ondernemerschap en verder ontwikkelen van de methode krachtgericht werken door het aan te vullen met twee evidence based methodieken. Dit is een motiverende gespreksvoering voor medewerkers Tijdelijke Huisverbod en Critical Time Intervention.
- Starten met zelforganisatie van de hulpverleningsteams (zelforganiserende teams).
- Start van het project Houvast, samen met het Leger des Heils in Hoorn.
- Openen van een pand in Zaandam waarin negen cliënten tegelijkertijd in kunnen verblijven.
- Uitrollen van het hulpprogramma Housing First in het gehele werkgebied van dnoDoen.
- Huisvesten van cliënten in verbouwde kantoorpanden in Alkmaar.
- Pilot Montra-project starten, een meetinstrument voor begeleidingstrajecten en de resultaten ervan. Hiervoor is in 2016, in samenwerking met de Academische Werkplaats opvang en herstel van UMC Raboud te Nijmegen een app ontwikkeld.
- Uitvoering van een onafhankelijk werknemerstevredenheidsonderzoek.
- Cliënttevredenheidsonderzoek houden.
- Analyse van de verbeterpunten uit het Preventief Medisch Onderzoek waaraan de medewerkers in 2016 hebben deelgenomen.
- Ontwikkelen van trainingen voor medewerkers van sociale wijkteams, frontofficemedewerkers van gemeentes en andere organisaties die werken met dak- en thuislozen.
- Vergroten van naamsbekendheid en inhoud van de maatschappelijke functie die dnoDoen heeft.



Samen sterk

dnoDoen werkt nauw samen met organisaties voor wonen, welzijn en zorg.

- Politie
- GGD Hollands Noorden
- GGZ Noord-Holland Noord
- MEE Noord West / De Weering
- Wijkteams in Hoorn en Zaanstad
- Brijder Verslavingszorg
- Actief Talent
- RIBW ZWWF
- Veilig Thuis
- Woningbouwcorporaties
- Woonwaard in Alkmaar
- Woningstichting Den Helder
- Woningbouwvereniging Woontij Den Helder
- Intermaris in Hoorn
- Veiligheidshuizen in Noord-Holland Noord
- Lid van Sociaal Werk Nederland en Federatie Opvang
- Deelname in Brede Centrale Toegang in Hoorn
- Deelname aan het Bondgenootschap Geletterdheid Kennemerwaard
- Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV)