

Kwaliteitsbeleidsverklaring 2022-2026

Wij zijn dnoDoen. Wij helpen kwetsbare mensen die door diverse problemen niet meer thuis wonen, dakloos zijn of dat dreigen te worden. Wij helpen met begeleiding, opvang en woonondersteuning. Als dat nodig is, bieden wij een veilige plek in een van onze woonvoorzieningen.

Kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid van dnoDoen is erop gericht om dienstverlening te leveren die is afgestemd op de wensen, verwachten en eisen van onze stakeholders (medewerkers, cliënten en financiers) en deze continue te blijven verbeteren.

dnoDoen is HKZ gecertificeerd op basis van de HKZ norm Welzijn & Maatschappelijke dienstverlening, onderdeel Maatschappelijke Opvang & Vrouwenopvang, versie 2015.

Met het toepassingsgebied: biedt aan (woon)begeleiding en maatschappelijke opvang aan kwetsbare personen. In deze certificering is enkel paragraaf 6.6 'ontwikkeling van nieuwe zorg- en dienstverlening' uitgesloten. De dienstverlening van dnoDoen is altijd een ontwikkeling van de bestaande dienstverlening of het invoeren van bestaande dienstverlening die nieuw is voor dnoDoen.

Daarnaast is dnoDoen lid van de NVVK. NVVK is de branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening.

Het leveren van goede begeleiding, opvang en woonondersteuning ten aanzien van onze stakeholders, is de verantwoordelijkheid van iedere medewerker binnen dnoDoen op zijn of haar vakgebied. Alle medewerkers dienen kennis te nemen van het kwaliteitsbeleid van dnoDoen.

Missie

"Wij bieden mensen met complexe problemen en die dakloos zijn of dreigen te raken een veilig thuis, middels opvang, begeleiding en woonondersteuning. Zo kort mogelijk en zo lang als nodig, waarbij de eigen kracht en zelfredzaamheid van mensen wordt gestimuleerd."

Ons uitgangspunt: Iedereen een thuis!

Dakloos word je niet van de een op de andere dag. Iedereen die bij ons komt heeft zijn of haar eigen unieke verhaal. Velen van hen hebben een bewogen jeugd achter de rug met de pech dat ze in een destructieve omgeving zijn opgegroeid. Dit heeft hun vrije ontwikkeling beperkt en dat doet het nog steeds als zij nog onverwerkte pijn voelen. Velen van hen hebben financiële stress, een geschiedenis van armoede, hebben lange tijd op straat geleefd en bovendien zijn zij langdurig in de zorg geweest bij hulpverleningsinstanties waarin geen aansluiting is gevonden.

Ons doel is het verlenen van onderdak, steun en begeleiding aan dak- en thuislozen en andere gemarginaliseerde groepen. De ondersteuningsvragen zijn divers. Sommige mensen zijn gebaat bij lichte ondersteuning, hulp bij financiën en een veilige woonplek. Vele anderen hebben al langere tijd problemen op verschillende leefgebieden. Dan begeleiden wij intensiever en soms langdurig. Wij hebben een breed en gevarieerd aanbod aan woonvormen. Zo kunnen wij goed aansluiten bij de specifieke situaties van onze cliënten. Veel cliënten zijn gebaat bij een woonplek waar zij kunnen blijven. Opvangen doe je thuis! Daarom spannen wij ons in om de begeleiding zoveel mogelijk in een eigen huis te laten starten. Als dat om wat voor reden nog niet kan, dan bieden wij een andere woon- of opvangvorm.

Visie

De groep kwetsbare burgers groeit. dnoDoen blijft met haar deskundigheid opdrachtgevers ondersteunen in waar we echt goed in zijn. Onze expertise groeit en mede daardoor weten we dakloosheid zoveel mogelijk te voorkomen en burgers duurzaam te begeleiden naar structurele huisvesting. Opvangen doe je thuis!

Onze droom is het opheffen van dakloosheid.

Niemand hoort op straat. Onze cliënten zijn onze drijfveer. In hun kwetsbaarheid schuilt ook hun kracht. Wij hebben een rotsvast vertrouwen in de kracht en het herstelvermogen van onze cliënten. Herstel verloopt voor iedereen anders, langs een eigen weg met een eigen tempo. Herwinnen van stabiliteit is ook herstel. Het gevoel van zelfregie is voor elke cliënt belangrijk. Wij sluiten aan bij de krachten en dromen van de cliënt, want die maken herstel mogelijk en betekenisvol.

Kernwaarden

Bij onze visie en missie horen een aantal kernwaarden die zijn vertaald naar de methodische keuzen. Kernwaarden die we in de dagelijkse praktijk uitdragen. Het gaat om de volgende kernwaarden: • Wij willen verder komen • Wij zijn enthousiast • We zijn klantgericht.

Wij willen verder komen. Bij dnoDoen geloven we dat ieder mens zich kan en wil verbeteren. Wij helpen de ander om verder te komen en nog meer uit zichzelf te halen. Ook zijn wij zelf zijn bereid te veranderen en te groeien. Waar nodig verleggen wij onze grenzen. We wachten niet af, maar nemen onze verantwoordelijkheid. Zijn er nieuwe vragen, dan zoeken we actief naar oplossingen. Wij zijn deskundig en professioneel en onderhouden onze kennis goed.

Wij zijn enthousiast. We tonen lef, zijn zichtbaar en echt. We zijn oprecht begaan met hen die aan onze zorg zijn toevertrouwd. We voelen passie en trots voor ons werk en stralen dat uit. dnoDoen investeert in goede relaties met cliënten, familie, collega's en samenwerkingspartners, maar altijd binnen professionele grenzen. We komen met ideeën of het anders of beter kan. We helpen elkaar, maar durven ook zelf om hulp te vragen.

Wij zijn klantgericht. We zijn vriendelijke en hartelijk. Bij dnoDoen stellen we de ander op zijn gemak, nemen de tijd om te luisteren en vragen als het nodig is door. Ieder mens is uniek. We bieden dus zorg op maat. Een antwoord kan nieuwe vragen oproepen. Daar spelen we attent op in. We tonen respect voor de ander. Voor zijn persoon, leven en privacy. We laten mensen in hun waarde, zijn eerlijk en rechtvaardig.

Om dit te realiseren committeert de Directie zich aan onderstaande:

- Zorg dragen voor een goede mate van implementatie, onderhoud en continue verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem.
- Streven naar een zo groot mogelijke betrokkenheid van de medewerkers bij de uitvoering en optimalisering van het kwaliteitsmanagementsysteem.
- Meten, monitoren en verbeteren van de organisatie, processen, middelen en tevredenheid van medewerkers, cliënten en stakeholders.
- Voldoen aan relevante wet- en regelgeving alsmede normen en richtlijnen en overige afspraken en eisen.
- Jaarlijks evalueren van de bereikte kwaliteitsdoelstellingen en de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem.



J.H. Rabenberg
Directeur bestuurder
Januari 2023

