

dnoDoen[•]

BEGELEIDING

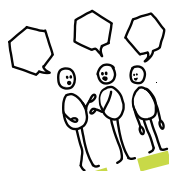
OPVANG

WONEN

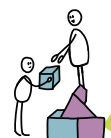
meer met mensen



Meerjarenbeleidsplan **2022-2026** **Opvangen doe je thuis**



"Samen bouwen aan de toekomst!"



INHOUD

OPVANGEN DOE JE THUIS

MISSIE

VISIE

KERNWAARDEN

WAAR STAAN WE NU

Vraag naar woningen
 Duur van opvang
 Housing First
 Betere opvang
 Krachten bundelen
 Ontwikkeling in begeleiding
 Slimmere ondersteuning

WAT STAAT ER TE GEBEUREN

Groeiend aantal daklozen
 Huisvesting voor kwetsbare groepen
 Stelselwijzigingen en regionale ontwikkelingen
 Druk op de forensische keten
 Ontwikkelingen van Wlz
 De arbeidsmarkt
 Armoede en inkomen
 Kabinetsbeleid

ZO GAAN WE HET DOEN

VIJF HOOFDPUNTEN VAN DE STRATEGIE

Lijn 1 Opvangen doe je thuis

- Woningen op eigen naam
- Woningen voor langdurige zorg
- Wonen voor economische daklozen
- Wonen voor ouderen
- Wonen voor jongvolwassenen
- Kinderen in de opvang
- Wonen en financiering
- Noodoplossingen

Lijn 2 Thuis in de samenleving

- Armoedebestrijding en rust in financiën
- Activering en werk
- Begeleiden van grote verandering
- Verminderen van stigma
- Zichtbaarheid

Lijn 3 Niemand op straat

- Veilige opvang
- Last resort
- Continuïteit van zorg
- Preventie

Lijn 4 Bevlogen en professionele collega's en vrijwilligers

- Persoonlijk leiderschap en ondernemerschap
- Methodisch werken
- Ervaringsdeskundigheid
- Aantrekkelijke werkgever

Lijn 5 Lenig aansluiten op ontwikkelingen in de hulpverleningsteams

- Passende werkplekken
- Kwaliteit in beeld
- Ondersteuning van het primaire proces
- Duurzaamheid
- Flexibiliteit

ZO ZITTEN WE AAN HET ROER

Leiderschap
 Organisatie en processen
 Medewerkers en cultuur
 Risico's en maatregelen
 Prestatie indicatoren
 Financiën / kwaliteit



OPVANGEN DOE JE THUIS

Onze activiteiten zijn erop gericht cliënten te begeleiden om duurzaam uit hun dakloze periode te komen. Wij hebben de afgelopen jaren geïnvesteerd in het optimaliseren van onze organisatie, ondernemerschap en krachtgericht werken. Goede financiële ondersteuning en andere randvoorwaarden waardoor cliënten meer perspectief hebben gekregen.

De komende jaren gaan wij hierin verder, echter wel meer met het accent op een eigen thuis. Dakloosheid begint met het verliezen van een thuis. Hoe eerder en hoe sneller, onze activiteiten zijn gericht op het voorkomen van het verliezen van een thuis dan wel door het bieden van een thuis, wordt teloorgang voorkomen.

Ons motto... opvangen doe je thuis!

In dit meerjarenplan nemen wij u mee in onze beleidskeuzes en ambities voor de komende vijf jaar. Wij sluiten aan bij de behoefte die vanuit de cliënten en de maatschappij worden aangegeven. Iedere cliënt heeft daarin zijn eigen wensen en ideeën, gebruikmakend van de eigen kracht van onze cliënten. Wij ondersteunen dit waar mogelijk en sluiten hierop aan. Wij doen dit niet alleen, maar werken samen met ketenpartners en financiers om deze zorg zo goed mogelijk te organiseren. Een randvoorwaarde om ons werk goed te kunnen doen, is voldoende financiële middelen verkrijgen voor begeleiding, opvang, wonen en (vervolg-)huisvesting.



Dit meerjarenplan is tot stand gekomen door gesprekken met alle geledingen binnen onze organisatie en via een stakeholdersbijeenkomst waardoor wij waardevolle informatie hebben gekregen voor de versterking van onze organisatie voor de komende jaren.

Dakloosheid verdwijnt met het hebben van een thuis.

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

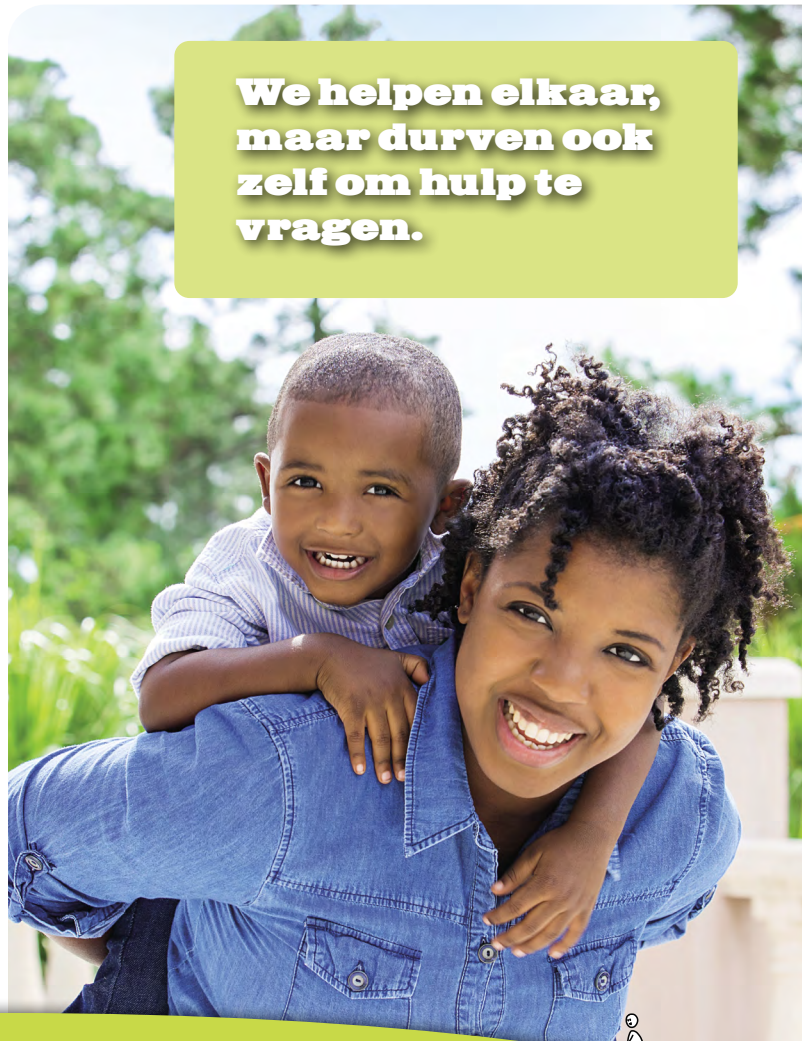
Wij willen verder komen. Bij dnoDoen geloven we dat ieder mens zich kan en wil verbeteren. Wij helpen de ander om verder te komen en nog meer uit zichzelf te halen. Ook zijn wij zelf bereid te veranderen en te groeien. Waar nodig verleggen wij onze grenzen. We wachten niet af, maar nemen onze verantwoordelijkheid. 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 hoe het anders of beter kan.

We zijn klantgericht. We zijn vriendelijk 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.

**We helpen elkaar,
 maar durven ook
 zelf om hulp te
 vragen.**



Onze hulp is laagdrempelig en goed bereikbaar.

WAAR STAAN WE NU?

Als vertrekpunt voor het beleid van de komende vijf jaar nemen wij de stand van zaken medio 2022.

Vraag naar woningen

Voor de plaatsing van onze cliënten zijn wij voor een groot deel afhankelijk van gemeenten en woningcorporaties. Met hen maken wij afspraken over de huisvesting voor bijzondere doelgroepen. In Alkmaar is dit vormgegeven in het PACT en in Hoorn in het uitstroomproject waarin samenwerkende partijen afspraken hebben gemaakt over de hoeveelheid woningen die per jaar beschikbaar worden gesteld.

Per januari 2022 hebben wij 281 kamers. Wij beheren totaal 108 panden. Daarnaast hebben wij nog de verdienwoningen en beschermd wonen in Alkmaar.

Helaas is dnoDoen niet de enige partij die woningen nodig heeft, mede door de bestaande woningnood, de aanvraag van statushouders en door de oorlog in Oekraïne is er heel veel vraag naar woningen ontstaan.

Duur van opvang

Opvang bij dnoDoen betekent veelal een tijdelijke opvangplek in afwachting van een structurele oplossing. Voor cliënten is deze periode onzeker. De wachttijd in deze tijdelijke opvangplek kan jaren duren en is ook afhankelijk van de persoonlijke omstandigheden van de cliënt. Zeker in groepswonen trekt dit een zware wissel op cliënten. Daarnaast kan er overlast in de buurt ontstaan, ook veelal door onbegrip van omwonenden. Gelukkig kunnen onze medewerkers hiervoor een oplossing bieden door in gesprek te gaan met de omwonenden.

Housing First

Housing First heeft ons ervan overtuigd wat de betekenis is van 'eerst een thuis' of beter gezegd 'eerst een huis'. Deze aanpak is echter niet voor iedereen weggelegd, ook de beschikbaarheid van woningen speelt hierin een belangrijke rol. Niettemin kiezen wij wel voor deze aanpak waar dat kan, met tijdelijke woningen of in Hoorn met Houvast voor jongeren.

Housing First in Alkmaar is een succes. De gemeenten Zaanstad en Hoorn zijn inmiddels ook gestart met deze aanpak en samen met het Leger des Heils en Leviaan voeren wij deze methodiek ook in deze gemeenten uit.

Betere opvang

De afgelopen jaren hebben wij geïnvesteerd in de opvanglocaties in Den Helder en Hoorn. In Alkmaar zijn we volop bezig met de verhuizing van de nachtopvang naar een 24-uurs opvang. Een geheel nieuwe plek waarin 40 éénpersoonskamers zijn opgenomen, een inloop voor overdag en het belangrijkste van alles is een nieuwe visie als het gaat om cliënten die gebruik maken van de nachtopvang. Op de nieuwe locatie wordt de bed, brood en bad methodiek losgelaten. Vanaf heden wordt veel meer gewerkt vanuit een startpunt waarin cliënten worden geholpen richting hulpverlening.

Krachten bundelen

Aan het meerjarenplan 'Krachten bundelen' is hard gewerkt aan de hoofdthema's ondernemerschap, krachtgericht werken en accountmanagement. Het accountmanagement heeft duidelijk zijn vruchten afgeworpen. Ook het krachtgericht werken is niet meer weg te denken bij dnoDoen. Het ondernemerschap heeft zijn intrede gedaan. Niet alles is even vlotjes verlopen en met vallen en opstaan hebben wij deze drie thema's kunnen borgen. Wat betreft onze organisatie hebben wij in 2018-2019 het project een geoptimaliseerde organisatiestructuur gegeven. Een zelforganisatie pur sang bleek een brug te ver en vanuit de teams kwam duidelijk de wens voor een teamleider i.p.v. een manager primair proces die te ver van de werkvloer stond. Het project is inmiddels afgerond, al heeft het door COVID-19 vertraging opgelopen.

Ontwikkeling in begeleiding

Wij hebben de afgelopen tijd sterk ingezet op een aantal thema's die de kwaliteit van de begeleiding verbeteren, zoals trainingen inzake krachtwerk, agressieregulering en collegiale intervisie en individuele trainingen over bemoeizorg en ziektebeelden. Onze deelname aan de academische werkplaats Impuls heeft ons gevoed met methodieken t.b.v. de begeleiding. Housing First is hier een goed voorbeeld van. Meer dan voorheen hebben medewerkers de mogelijkheid gekregen cursussen te volgen voor hun ontwikkeling. Zoals managementopleidingen en woonbegeleiders die via een deeltijdstudie social work hebben gehaald.

Belangrijk is dat wij voor de budgetcoaches het lidmaatschap van de NVVK hebben aangevraagd en het verplichte auditprogramma met goed gevolg hebben afgerond.

Slimmere ondersteuning

Wij hebben veel ondersteunende processen verbeterd met nieuwe ICT-voorzieningen. Wij zijn overgestapt naar AFAS voor al onze financiële en personele processen. Een nieuw cliëntvolgsysteem Myneva met Power BI-programma's om alle data te kunnen koppelen t.b.v. een KPI-dashboard. Hulpverleners en andere medewerkers hebben een laptop gekregen en wij schakelen over naar Microsoft Office 365. Hierdoor hebben medewerkers altijd toegang tot ons systeem, ongeacht waar ze werken.

We blijven scherp op de processen die meebewegen met het werk van de teams omdat de omgeving steeds verandert. Wat gisteren werkte, kan morgen misschien in de weg staan. Naast interne reflectie helpen de HKZ-normen om te zien of onze processen onze doelen nog ondersteunen.

WAT STAAT ER TE GEBEUREN

In dit hoofdstuk geven wij een beschrijving van welke ontwikkelingen er de komende jaren op ons afkomen. Welke invloed hebben deze ontwikkelingen op ons werk, welke beleidskeuze moet worden gemaakt en welke veranderingen komen eraan. Uiteraard is de wooncrisis hier één van, maar ook andere maatschappelijke of regionale ontwikkelingen hebben invloed op onze organisatie.

Groeiend aantal daklozen

Volgens de schatting van het CBS is het aantal daklozen van 2009 tot 2020 gestegen tot ruim 36.000 in Nederland. De huidige cijfers van het CBS geven een daling aan, maar in de praktijk zien wij deze daling niet. Door de wooncrisis en de gevolgen van de COVID-19 maatregelen, namelijk de afbouw hiervan, zal naar onze verwachting het aantal daklozen toenemen onder alle doelgroepen; jongeren, alleenstaande mannen, alleenstaande vrouwen, gebroken gezinnen met kinderen en ook ouderen. In die stijging verwachten wij een groot deel economische daklozen met een beperkte begeleidingsbehoefte.

Onze grote zorg zit in het aantal groeiende kwetsbare daklozen.

Een groei die al een aantal jaren zichtbaar is. Onder deze doelgroep zien wij een verloedering ontstaan. Het gaat om mensen zonder inschrijfadres, die het aan basale bestaansvoorwaarden ontbreekt en die steeds verder in de problemen komen.

Huisvesting voor kwetsbare groepen

In de regio's West-Friesland, Noord-Kennemerland, De Kop van Noord-Holland en Zaanstad zijn te weinig huizen. De komende tien jaar staat Nederland voor een enorme grote bouwopgave van onder andere coöperatiewoningen. Wij verwachten daarin meer landelijke en provinciale sturing. Dat kan zorgen voor een versnelling en vraagt alertheid in de samenwerking met de woningcorporaties en gemeenten. In de komende jaren zullen we voornamelijk afhankelijk zijn van nieuwbouw om voldoende woningen te kunnen realiseren.

Voor ons is het een enorme stap vooruit dat dakloosheid steeds meer wordt gezien als een volkshuisvestingsprobleem en niet als een zorgprobleem. De Raad Volksgezondheid en Samenleving (RVS) pleit er in een rapport over dakloosheid voor om de politiek, bestuurlijk en beleidsmatig, het recht op huisvesting centraal te stellen. Want zo stellen ze, als je in concrete situaties van (dreigende) dakloosheid, 'wonen' als basis van herstel neemt en daar ook naar handelt, dan kunnen daarna andere hulpvragen rondom bestaanszekerheid (dagbesteding, werk, financiering en gezondheid) op maat worden opgepakt.

Dit zien wij met name bij Housing First in de praktijk ontstaan. Daarbij stelt de RVS ook dat het centraal stellen van het recht op huisvesting bepalend is in de situaties van conflicterende regels. In zo'n situatie heeft het woonrecht voorrang. Wij hoeven natuurlijk niet te benadrukken dat wij het hierover van harte eens zijn.

Stelselwijzingen en regionale ontwikkelingen

Sinds 2015 zijn enkele grote stelselwijzigingen doorgevoerd met de doorcentralisatie van de Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen als laatste op het programma vanaf dit jaar. Vooralsnog staan er geen grote stelselwijzigingen op het programma voor de jaren daarna. De houdbaarheid van de zorg staat nog steeds wél onder druk. Er is meer vraag naar zorg en een toenemend tekort aan personeel en financiële middelen.

Voor ons zijn de MO-subsidies veelal bepalend, deze subsidies vormen het hoofdaandeel van onze inkomsten. Het aandeel van de WMO-inkomsten is wel aan het groeien.

De WMO-inkomsten bestaan uit: Begeleiding, Beschermd wonen en Beschermd Thuis.

Wij verwachten dat in de komende jaren de MO-subsidies voor een deel gaan worden aanbesteed. De WMO is voor een deel gedecentraliseerd naar de afzonderlijke gemeenten, maar er zijn regionale afspraken gemaakt over de toegang van de WMO.

De regio's hebben de afgelopen periode beleidsplannen gemaakt waarin keuzes worden gemaakt en richting wordt gegeven waar de koers voor de Maatschappelijke Opvang naar toe gaat.

In Noord Kennemerland is deze keuze gemaakt en hierin participeren wij volop mee.

In West- Friesland zijn wij in afwachting van het onderzoek naar een nieuw Zorglandschap.

In de Kop van Noord-Holland wordt gewerkt aan verstedelijkversterking van onze doelgroepen.

Druk op de forensische keten

Er is een tekort aan passende plekken in het Forensische Beschermd wonen. De oorzaken van de groei Forensische plekken zijn divers, zoals langere trajecten vanwege een zwaardere en complexere doelgroep en beperkte doorstroom naar BW of zelfstandig wonen vanwege een tekort aan huisvesting.

Ontwikkelingen van Wlz

Clënten die bij ons in BW verblijven en waar perspectief uitblijft of pas na langere tijd in beeld komt, kunnen in beginsel niet bij ons blijven. Wij zullen met het Zorgkantoor in gesprek gaan om ook Wlz plekken te gaan creëren, zodat deze cliënten wel bij ons kunnen wonen.

De arbeidsmarkt

Door een oplopende zorgvraag in het sociaal werk neemt het personeelstekort in de sector in de komende jaren toe. Een groot deel van onze vacatures kan dan moeilijk worden vervuld. We merken dit al bij verschillende functies. Komende jaren zullen nieuwe generaties in dienst komen die andere prioriteiten stellen en voldoening in het werk belangrijker vinden dan financieel succes. Ze hechten aan een balans tussen werk en vrije tijd en kiezen vaker voor meer vrije dagen of minder uren.

Armoede en inkomen

Wij zien dat steeds meer mensen met schulden en te weinig inkomen niet meer kunnen rondkomen. De enorme stijging van de energieprijzen en andere prijsstijgingen door de oorlog in Oekraïne zullen dit proces alleen maar versnellen.

Kabinetsbeleid

De eenmalige inzet van de Blokhuisgelden wordt niet voortgezet. Het kabinet kiest voor de aanpak van het voorkomen van dakloosheid en dat de nadruk moet komen te liggen op het vinden van structurele huisvesting in plaats van opvang. Ook wij vinden dit een belangrijk uitgangspunt.



Het opvangen van mensen
in structurele huisvesting is
ook ons nieuwe motto!

ZO GAAN WE HET DOEN

In vijf strategische hoofdlijnen nemen wij je mee in onze aanpak voor de komende vijf jaar en hoe wij onze gasten en cliënten sterker op weg helpen. Met de basis die er nu ligt, maken wij de volgende stap om meer mensen te kunnen bijstaan en als organisatie verder door te groeien.

Een hele belangrijke trendbreuk met het verleden is, dat wij ons meer richten op de zeer kwetsbare doelgroep, wat we al doen met Housing First.

Hier is voor ons een taak weggelegd. Vanuit de maatschappij zien wij deze groep toenemen zonder dat er een adequaat aanbod is.

- 1. Wij zijn een inclusieve organisatie voor medewerkers en cliënten. Iedereen mag er zijn en draagt in eigenheid bij.**
- 2. Voor cliënten willen wij toegankelijk en transparant zijn, zodat ze vertrouwen hebben in de samenwerking. Wij nemen cliënten mee in onze beleidsontwikkeling.**
- 3. Cliënten hebben behoefte aan een woonplek die als thuis aanvoelt en waar ze kunnen blijven. Housing First werkt. Daarom blijven wij maximaal inzetten op eerst een thuis.**
- 4. Schulden en financiële stress zijn een grote trigger voor meer ellende. Daarom zetten wij in op voldoende inkomen en financiële zelfredzaamheid van onze cliënten.**
- 5. De groei van daklozen moet stoppen. Wij werken samen met onze partners om dakloosheid te voorkomen. 2e kans beleid moet standaard worden toegepast, zodat huisuitzetting wordt voorkomen.**
- 6. Wij streven naar een minimale noodzaak van eerste opvang. Voor de opvangplekken die wel nodig blijven, werken wij aan veilige, kwalitatief goede plekken met passende begeleiding.**
- 7. Wij willen zo goed mogelijk bijdragen aan een duurzame samenleving. Onze middelen inzetten op een duurzaam gebruik en het milieu zo min mogelijk belasten.**
- 8. Wij zijn zichtbaar in de regio voor cliënten. Zij weten ons snel en makkelijk te vinden. Verwijzers komen snel met ons in contact.**

VIJF HOOFDPUNTEN VAN DE STRATEGIE

Lijn 1 Opvangen doe je thuis

Clënten herstellen op een plek waar ze zich thuis voelen, waar zij zo goed mogelijk kunnen wonen in de wijk. Wij zien dat gemengde woonvormen bijdragen aan de sociale verbindingen en inbedding. Wij blijven daarom inzetten op gemengd wonen, want we geloven dat we hiermee voor veel cliënten de beste basis bieden. Deze vorm van wonen past niet bij elke cliënt dus hebben we ook andere woonvormen nodig. We zijn afhankelijk van het aanbod van woningen van coöperaties om de verschillende woonvormen te realiseren. Investeren in de samenwerking met coöperaties is een must. Ook met onze ketenpartners willen wij hier afspraken over maken. Dit onderwerp is te belangrijk om met elkaar te concurreren.

Woningen op eigen naam

Wij willen zoveel mogelijk cliënten bij ons in een woning die op termijn op naam van de cliënt komt. Daarvoor hebben wij elk jaar voldoende instroomwoningen nodig en een stabiele en beheersbare woningmarkt. De cliënten die niet kunnen starten in een woning die op hun naam komt, bieden wij een woning die wij huren van een woningcorporatie. Een deel van deze groep stroomt op langere termijn ook uit naar een eigen woning. Ook hiervoor hebben wij uitstroomwoningen nodig.

**Ons uitgangspunt
 is het aantal verhuisbewegingen
 zo klein mogelijk
 te houden en het verblijf in de opvang
 zo kort mogelijk.**

Woningen voor langdurige zorg

Voor kwetsbare doelgroepen die langdurige zorg en huisvesting nodig hebben en niet of moeilijk in de wijk kunnen wonen, gaan wij woonvormen ontwikkelen die bij hen past. Dit doen wij niet alleen, maar samen met de behandelorganisaties zoals Veiligheidshuis, GGD-NHN, GGZ-NHN en Brijder Verslavingszorg.

Wij willen zeker niet cliënten overnemen van andere organisaties. Het gaat ons om het juist plaatsen van cliënten, in een woonvorm die het beste bij hen past. Wij denken hierbij aan sociaalpensions nieuwe stijl en skeavehusen. Het gaat om prikkelarm wonen voor mensen die langdurig begeleiding nodig hebben.

Wonen voor economische daklozen

Wij gaan kijken of wij samen met anderen een woonoplossing 'onder de pannen' kunnen opzetten voor deze doelgroep.

Wonen voor ouderen

Veel mensen met een daklozen achtergrond worden vroegoud. Een relatief groot deel van onze doelgroep heeft lichamelijke klachten. Komende jaren onderzoeken we, hoe we ons aanbod hierop kunnen aanpassen of aansluiting kunnen vinden bij bestaande zorgorganisaties.

Wonen voor jongvolwassenen

Wij verbreden onze activiteiten naar jongvolwassenen, omdat het aanbod van activiteiten onder deze groep nooit hoog is. Met onze Houvast methodiek willen wij meer jongeren helpen. Ook Kamers met Kansen willen wij verder uitbreiden over meerdere regio's.

Kinderen in de opvang

Kinderen die meekomen met ouders in de opvang of er wonen, hebben recht op een veilige plek. Wij zetten in dat kinderen deze veilige plek ook krijgen en de hulp ontvangen die zij nodig hebben. Deze hulp bieden wij graag aan met andere partijen.

Wonen en financiering

Wij werken aan verschillende woonvormen zoals gemengd wonen (Beschermd wonen) wonen in de wijk, Housing First, Forensisch Wonen en straks ook Wlz wonen. Wij willen een mix van financiering uit de Wlz, Justitie en lokale WMO-middelen.

Noodoplossingen

Er is een groot tekort aan woningen, helaas wordt nu nog weinig gebouwd en bovenstaande oplossingen zorgen niet direct voor huizen. Wij willen dan ook met de gemeenten, coöperaties en anderen zorgen voor snellere tijdelijke woonoplossingen, zoals bijvoorbeeld antikraakwoningen, sloopwoningen en kamers in groepsverbanden. Tijdelijke realisering van containerwoningen is ook een optie al is deze vorm van wonen niet optimaal en ook niet voor langere duur bedoeld. Wél is het beter dan een bed in de opvang.

Wij zien helaas nu veel cliënten met somatische klachten. Wij zijn niet voldoende gefaciliteerd om hen op te vangen. Ook voor dakloze cliënten die na een ziekenhuisopname enige tijd verzorging nodig hebben is geen plaats.

Wij willen in de nieuwe 24-uurs opvang hier wel een mogelijkheid voor creëren.

Lijn 2 Thuis in de samenleving

Echt herstel start vaak met een eigen huis, maar er is meer nodig.

Mensen worden minder snel (weer) dakloos als ze hun financiën stabiel kunnen houden, zich verbonden voelen en zinvolle dagbesteding hebben. Een gevoel van verantwoordelijkheid start vaak met het krijgen van huisvesting.

**Meedoen, ertoe doen,
 erbij horen en jezelf zijn.**

Armoedebestrijding en rust in financiën

De komende vijf jaar hebben wij extra aandacht nodig voor het vergroten van de financiële vaardigheden van onze cliënten, zodat ze na afloop van een traject bij ons, schuldsanering of bewindvoering klaar zijn om zelfstandig hun financiën te beheren. Ook is er aandacht voor het vergroten van vaardigheden om gebruik te maken van voorzieningen, toeslagen, voedselbank, fondsen en ook om gebruik te maken van vrijwilligers.

Onze budgetcoaches helpen cliënten met voorlichting en training om hen financieel vaardig te maken. Met de gemeentelijke uitkeringsinstanties maken wij afspraken inzake de inhouding van eigen bijdrage en huur van woningen van woningcoöperaties. Dit geeft rust en zekerheid dat de huur altijd wordt betaald en uitzetting wordt voorkomen.

Activering en werk

Wij activeren al onze cliënten vanaf dag 1. We streven er naar dat 100% van onze cliënten een zinvolle daginvulling heeft van meer dan 16 uur per week. Dit is niet altijd haalbaar, maar minstens 80% moet zeker lukken. Daarvoor verkennen wij met cliënten de openbare voorzieningen in de wijk en werken we samen met een uitgebreid netwerk van partijen in de wijk, stad en regio rond daginvulling en (vrijwilligers)werk. Ook willen wij onderzoeken of wij zelf dagbesteding gaan aanbieden.

We zetten de komende jaren meer in op sport en beweging binnen activering. Sport verbindt, maakt veerkrachtig en draagt bij aan herstel. Ook hebben wij aandacht voor analfabetisme en digitale vaardigheden. In samenwerking met de regionale bibliotheken kijken wij naar programma's die cliënten hierin verder helpen.

Een deel van onze cliëntgroep kan en wil graag toewerken naar een betaalde baan. Met ketenpartners kijken wij hoe wij deze groep aan een baan kunnen helpen.

Begeleiden van grote verandering

Bij een verhuizing of overdracht van zorg, kunnen we de methodiek Critical Time Intervention (CTI) inzetten. De gestructureerde werkwijze richt zich op een goede overdracht van zorg naar het eigen netwerk. Komende tijd onderzoeken wij of wij met CTI gaan werken.

Ook willen wij graag een crisisteam/expertteam opzetten t.b.v. cliënten die tijdelijk meer aandacht en hulpverlening nodig hebben.

Verminderen van stigma

Stigma en een negatief zelfbeeld remmen ontplooiing, verbinding en herstel. Er bestaan veel clichébeelden over mensen die dakloos zijn of zijn geweest. De beelden zorgen voor ontmenselijking. De persoon waarom het gaat wordt niet gezien. Dit is niet gezond voor beide partijen. In buurten waar wij opvang en woonvoorzieningen hebben, willen wij in gesprek blijven met de omwonenden. Dit helpt om personen en de context in perspectief te zien.

**We acteren snel bij overlast
 en helpen cliënten om hun rol
 als goede buur in te vullen.**

Zichtbaarheid

Wij moeten ons beter profileren in onze gemeenten en ketenpartners. Wie zijn wij en voor wie zijn wij er. Onze externe communicatie willen wij oppakken, een helder en goed communicatieplan en ook een eigentijdse huisstijl met daarbij een nieuwe website. Wat betreft fondsenwerving kan nog veel worden opgepakt. Ook hier gaan wij de komende jaren mee aan de slag.



Lijn 3 Niemand op straat

Waar we naar toe werken is een waardige plek voor iedereen. Wat ons betreft is dat een absolute ondergrens. In alle gevallen vinden we het onacceptabel als mensen op straat slapen. Niemand hoort op straat. Voor het bewaken van de ondergrens werken we aan de volgende zaken.

Veilige opvang

Alle cliënten die gebruik maken van de opvanglocaties, moeten zich hier welkom en veilig voelen. Een prettig ingerichte ruimte, voldoende privacy en duidelijke huisregels dragen daaraan bij.

In onze nieuwe 24-uurs opvang in Alkmaar zijn eenpersoonsslaapkamers. Dit is een enorme stap vooruit. De 24-uurs opvang is ruim opgezet en heeft alle faciliteiten.

De komende periode willen wij afspraken maken over de informatie over veiligheid zodat veiligheid een duidelijke plek krijgt in de informatie-uitwisseling met ketenpartners.

Last resort

In de periode tot 2026 willen wij het aantal plekken in de opvang kunnen beperken, omdat dit een last resort moet zijn. Dit kan alleen als cliënten zo kort mogelijk in de opvang verblijven.

Om dat te realiseren is snellere doorstroom nodig en werken we aan:

- Zekerheid en voorspelbaarheid van voldoende instroom- of instellingswoningen, ook in de regio.
- Besef van urgentie dat in de opvang vanaf dag 1 het perspectief op doorstroom moet zijn.

Continuïteit van zorg

Met ketenpartners willen wij de continuïteit van zorg garanderen. Wij willen graag met onze verschillende locaties en partners een roulatiesysteem van zorg en verblijf ontwikkelen, waarin wij cliënten tijdelijk opvangen die vanwege een mix van agressie, psychiatrie en verslaving niet meer op hun huidige woonplek kunnen verblijven.

Preventie

We maken met de gemeenten en coöperaties afspraken om onze hulpverlening preventief in te zetten. Het 2e kans beleid moet standaard worden ingezet, voordat huisuitzetting gaat plaatsvinden. Bij natrajecten moet snel worden opgeschaald indien nodig. Als cliënten te snel worden losgelaten en het dreigt niet goed te gaan, dan kunnen terugklaptrajecten worden ingezet.

Lijn 4 Bevlogen en professionele collega's en vrijwilligers

Alles draait om mensen, zeker ook om medewerkers en vrijwilligers. Als werkgever willen wij hen zo goed mogelijk ondersteunen. Wij zorgen ervoor dat wij een boeiende werkgever zijn waar mensen graag willen komen en blijven werken. Medewerkers halen het beste uit zichzelf en maken elke dag samen het verschil. Als lerende organisatie stimuleren wij medewerkers in hun professionele groei en bieden ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. Voor ons is een open cultuur binnen onze organisatie belangrijk.

**Werkplezier staat bovenaan
 en we werken samen toe naar
 ons resultaat en zijn bovendien
 trots op dnoDoen!**

Persoonlijke leiderschap en ondernemerschap

Wij investeren in de komende jaren in het persoonlijk leiderschap van collega's. Onze opdracht is om cliënten weer de regie over hun eigen leven terug te geven. Daar past ook bij dat we collega's stimuleren om eigenaarschap te nemen van hun eigen ontwikkeling. Dat doen wij door opleidingen aan te bieden vanuit de organisatie, zoals agressietrainingen, ziektebeeldenleer, kennis van de sociale wetgeving, jaargesprekken, intervisie en informatie over loopbaanbudget. We ondersteunen leidinggevenden bij het coachen hierop. Ook als het gaat om weerbaarheidstrainingen willen wij dit versterken. De complexiteit van onze doelgroepen neemt toe, dus ook de zorgzwaarte.

**dnoDoen moet een veilige plek zijn om te
 werken en ook trainingen organiseren
 om de veiligheid te borgen.**

Methodisch werken

Wij ontwikkelen onze methodieken en om deze echt hanteerbaar te maken, zorgen we voor goede aansluiting tussen opleidingen, ICT-systemen en werkbegeleiding voor onze medewerkers. Wij werken met Krachtwerk. Ook zijn wij aangesloten bij de academische werkplaats Impuls. In de werkplaats is een uitwisseling vanuit de academische wereld en de praktijk. Nieuwe methodieken worden bedacht en getest in de praktijk. Voorbeelden zijn Housing First en CTI.

Ervaringsdeskundigheid

Wij zetten stevig in op ervaringsdeskundigheid binnen de organisatie. Wij stimuleren de waardevolle inzet van ervaringsdeskundigen en ook hun scholing hiervoor. Met een diploma verhogen zij hun kans op functies binnen en buiten dnoDoen. Binnen de organisatie kunnen gediplomeerde ervaringsdeskundigen doorstromen naar reguliere functies, waarbij hun ervaringsdeskundigheid een plus is.

Aantrekkelijke werkgever

Wij zijn een groeiende organisatie en tegelijkertijd hebben we te maken met een toenemende krapte op de arbeidsmarkt. Om medewerkers te behouden werken wij aan thema's die voor hen belangrijk zijn, zoals een gezonde werk- en privébalans, kunnen doen wat nodig is in samenwerking met collega's en ketenpartners, ontwikkelingen, doorgroeimogelijkheden, plezier in het werk en informeel contact met collega's. Belangrijk is het nieuwe werken en hoe wij hieraan invulling gaan geven, het doel is een inspirerende werkomgeving.

Wij gaan op verschillende manieren aan deze thema's werken. Komende jaren brengen we de belangrijkste fasen van een loopbaan van een medewerker in kaart. Daarmee kunnen we beter anticiperen op wat medewerkers verwachten en belangrijk vinden en waar de talenten van onze medewerkers liggen. We investeren in coachend en inspirerend leiderschap, interne communicatie, en ontwikkelen intervisie voor nieuwe medewerkers zodat zij zich snel thuis voelen bij dnoDoen. We streven naar een laag ziekteverzuim en een gezond werkklimaat. We gaan ook onderzoeken of ons beloningssysteem nog van deze tijd is. Informeel contact en onderlinge verbinding draagt veel bij aan betekenisgeving, onderling vertrouwen, werkplezier en veerkracht.

Wij hebben aandacht voor het vieren van successen en het delen van moeilijke gebeurtenissen

Onze systemen gaan we verder ontwikkelen, zodat deze onze medewerkers ontlasten in dubbel werk en waarmee wij de bureaucratie zoveel mogelijk kunnen vermijden.

We organiseren informele en sportieve events in verschillende vormen voor medewerkers en vrijwilligers.

Onze stagiaires zijn onze toekomstige nieuwe collega's.

Wij moeten ons op hen gaan richten, bijvoorbeeld door een helder en aantrekkelijk stagebeleid te voeren, waarmee wij stagiaires kunnen binden. We hebben aandacht voor afscheid en een positief vertrek. We zijn blij als oud-collega's en vrijwilligers onze ambassadeurs blijven.

Lijn 5 Lenig aansluiten op ontwikkelingen in de hulpverleningsteams

Maatschappelijke ontwikkelingen die invloed hebben op onze cliënten en hulpverleners.

Passende werkplekken

De ontwikkeling van hybride werken zal doorzetten. We blijven cliënten en collega's fysiek zien, maar daarnaast zal veel overleg ook online plaatsvinden. Gedeeltelijk thuiswerken is normaal en we sluiten aan bij de behoefte van onze medewerkers. Wij faciliteren digitale communicatie, computermiddelen en geven voorlichting en informatie over een thuiswerkplek. De huidige inrichting van de kantoorlocaties past niet meer bij de behoefte en die zullen wij aanpassen.

Op de locaties is er plek voor bureauwerk, een goede balans tussen vaste plekken en flexplekken, online bijeenkomsten en informele ontmoetingen. Een kantoorlocatie fungeert als haven voor meerdere teams. De ruimte voor informeel ontmoeten op deze plekken zorgt voor binding binnen en tussen de teams.

Kwaliteit in beeld

Wij willen het resultaat en de duurzaamheid van onze zorg meetbaar maken door te sturen op prestatie-indicatoren. Ook de kwaliteit van de ondersteuning willen we concreet in beeld hebben. We sturen de organisatie beter aan met behulp van goede en betrouwbare informatie, die op een moderne manier wordt aangeboden aan hulpverleners, teamleiders en MT.



Aandacht voor gespreksruimtes,
 deze worden zodanig ingericht dat cliënten zich op hun gemak voelen.



Ondersteuning van het primaire proces

De ondersteunende diensten blijven centraal georganiseerd, omdat zij juist vanuit deze positie de beste service kunnen bieden. De komende tijd werken wij uit hoe de ondersteunende diensten en hulpverleningsteams het beste kunnen samenwerken.

Daarbij hebben wij de volgende uitgangspunten:

- De processen in de ondersteunende organisatie zijn erop gericht om het werk in de teams zo goed mogelijk te laten verlopen.
- Het is voor alle medewerkers duidelijk hoe de processen verlopen en wat ze kunnen verwachten van hun collega's in de teams en de ondersteuning.
- De processen zijn zodanig gestandaardiseerd dat ze voorspelbaar zijn en duidelijk uit te leggen.

**Maatwerk is mogelijk,
maar voor de meeste procedures
niet het uitgangspunt.**

Er zijn duidelijke afspraken over welke procedures voor iedereen gelden en waar maatwerk mogelijk is. De ondersteunende diensten zijn actief op zoek naar manieren om hun dienstverlening te verbeteren. Zij betrekken het primaire proces bij de prioriteitsstelling en invulling van hun ontwikkelagenda.

Duurzaamheid

Wij willen zo duurzaam mogelijk werken en het milieu zo weinig mogelijk belasten. Wij kiezen voor een groene energieleverancier. Vragen de coöperaties en eigenaren onze locaties te voorzien van zonnepanelen en woningen zo energiezuinig mogelijk te maken. Wij zullen de komende tijd ons eigen pand in Hoorn voorzien van zonnepanelen.

Wat betreft ons wagenpark zijn veel van onze voertuigen elektrisch en voertuigen die dat niet zijn zullen de komende tijd worden vervangen door elektrische exemplaren. Medewerkers die ambulante cliënten bezoeken worden gestimuleerd die bezoeken op de fiets af te leggen. Voor grotere fietsafstanden zullen wij elektrische fietsen aanschaffen. Voor cliëntbezoeken die nog verder weg zijn is de elektrische auto beschikbaar.

Flexibiliteit

We blijven een wendbare organisatie met zo weinig mogelijk bureaucratie. We zijn innovatief en cliëntgericht. Er zullen de komende jaren zaken op ons pad komen die wij nu nog niet voorzien. Dit zorgt voor nieuwe kansen.

ZO ZITTEN WIJ AAN HET ROER

In onze besturingsfilosofie is opgenomen dat onze missie en visie leidend zijn in de wijze waarop wij ons werk doen. Onze aandacht gaat uit naar onze cliënten en de kernprocessen zijn erop gericht om onze ambities te realiseren.

We werken vanuit onze kernwaarden:

- **Wij zijn duidelijk.**
- **Wij willen verder komen.**
- **Wij zijn enthousiast.**
- **Wij zijn mensgericht.**

Leiderschap

Het middenmanagement is verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg, het werven en coachen van personeel en het uitvoeren van de doelen van het meerjarenplan. Zij maken verbinding tussen de kaders die vanuit het bestuur/MT worden gesteld naar de uitvoering in de teams. We zijn de afgelopen jaren gegroeid in omvang en verwachten verder te groeien. Daarom besteden wij extra aandacht aan leiderschap en management development. Hiermee kunnen de teamleiders zich verder ontwikkelen als leiders en zijn zij in staat de groei en de veranderende organisatie te begeleiden en de kwaliteit in zorg te blijven garanderen.

Organisatie en processen

We zijn een lijnorganisatie waarbij het bedrijfsbureau ondersteunend is aan het primaire proces. De bevoegdheden zijn duidelijk vastgelegd, waarbij we oog hebben voor de professionele autonomie. Processen worden vastgelegd met aandacht voor kritieke beslismomenten. In het sturen op processen is uniformiteit het uitgangspunt. Waar nodig is er ruimte voor maatwerk.

We gaan samen het eigenaarschap binnen het management duidelijker vormgeven, zodat lijnverantwoordelijkheid, operationele kennis en beleidsprojecten beter op elkaar zijn afgestemd.

De ICT-systemen geven medewerkers steeds meer de mogelijkheid om zelf de processen te regelen en tijdig over de gewenste stuurinformatie te beschikken. We zorgen dat informatie maar één keer in het systeem wordt vastgelegd. De komende tijd gaan we dit verder ontwikkelen met heldere overzichten. De administratieve last beperken we tot de handelingen die nodig zijn voor sturing en verantwoording.

Ondernemen en innoveren kunnen we alleen als we realistisch kijken naar de dingen die wij oppakken. We maken vooraf een businesscase zodat we afgewogen risico's kunnen nemen. Grote ontwikkelingen faseren we in projecten. We blijven ons ontwikkelen in projectmatig werken en evalueren onze grote projecten.

Interne controle doen we op basis van hard- en softcontrols. Interne audit en HKZ- directiebeoordeling. Voor de deelgebieden kwaliteit, personeel, ICT, AVG-financies, administratie en zorgadministratie wordt jaarlijks aangegeven waar de grootste risico's zitten.

Medewerkers en cultuur

Medewerkers maken het verschil. Zij begeleiden en ondersteunen de cliënt of zorgen dat de organisatie goed functioneert. Juist de coronaperiode heeft laten zien hoe belangrijk verbinding is. Verbinding met je cliënten, collega's en onze netwerkpartners. Wij zijn een netwerkorganisatie waarin we met elkaar goede zorg rondom de cliënt willen realiseren. Wij zijn actief in het opzoeken van onze ketenpartners en waar mogelijk trekken we gezamenlijk op.

Wij voeren een open dialoog en verwachten dat medewerkers elkaar aanspreken. Onze medewerkers zijn onze cultuurdragers, zowel intern als extern. We gaan met medewerkers in gesprek wat dit betekent en hoe we dit kunnen uitdragen.

Wij hebben vertrouwen in onze goed opgeleide medewerkers. We geven ze de ruimte om te groeien en eigen keuzes te maken. Dit binnen gestelde kaders. Medewerkers hebben zelf verantwoordelijkheid in het ontwikkelen van kennis en kunde.

Werknemers hebben recht op een sociale en veilige werkomgeving. De ondersteuning en inrichting van onze organisatie is erop gericht om dit te realiseren.



Risico's en maatregelen

Voor de komende jaren zien we kansen om te groeien. De vraag vanuit onze cliënten én vanuit onze gemeenten naar woonvormen voor kwetsbare cliënten neemt toe. Deze kansen moeten wij pakken. In Alkmaar hebben wij formeel geen meerjarige financieringsafspraken, in de praktijk komt het hier wel op neer. Echter wij verwachten wel dat over enkele jaren ook binnen Alkmaar onze activiteiten worden aanbesteed. Hoeverre de decentralisatie hier vorm gaat krijgen, is nog niet geheel duidelijk. Dit kan wel gevolgen hebben voor de financiering.

De WMO-financiering is productiefinanciering.

In de regio Alkmaar hebben we meerjarencontracten in de WMO.

In Den Helder hebben we budgetfinanciering. Dit betreft een meerjarenafpraak. Het risico in Den Helder is dat de kosten van deze locatie niet worden gedekt door de inkomsten. Wat betreft de WMO, ook hier hebben wij meerjarige contracten.

In Hoorn is opvang enigszins onzeker. Voor 2023 hebben wij een contract op basis van de huidige activiteiten. Na 2023 kunnen de uitkomsten van het onderzoek naar het zorglandschap in West-Friesland een andere invulling gaan geven aan dnoDoen, maar er zijn zeker ook kansen.

Ook hier hebben wij meerjarige WMO-contracten.

In Zaanstad hebben wij alleen WMO-contracten en deze zijn meerjarig.

Krapte op de woningmarkt is voor de korte termijn een gegeven. Een tekort aan nieuwe woningen kan leiden tot een nog grotere druk op de opvang.

Boeien en binden van medewerkers wordt de komende jaren steeds belangrijker. Voor het primaire proces is de verwachting dat de arbeidsmarkt steeds krappere gaat worden. Wij zullen actief gaan zoeken naar nieuwe medewerkers en inzetten op behoud. Voor functies op het bedrijfsbureau is de krapte nu al een feit en vraagt veel creativiteit om deze in te vullen.

Het groeien van de organisatie en het ontwikkelen van de teams vraagt een continue blik op alle interne processen. In het vormgeven van de hulpverleningsteams, de onderlinge samenwerking hiervan en de aanpassing van de ICT-systeem hebben wij steeds oog voor het beperken van de administratieve last.

Prestatie indicatoren

Hieronder is een overzicht gegeven van de indicatoren die we nu in onze processen hebben ingeregeld. We zetten de komende periode in op de ontwikkeling van de prestatie indicatoren die de resultaten van ons werk laten zien.

Belangrijkste indicatoren

- Productiviteit
- Bezettingsgraad
- In- en uitstroom
- Voortgang Trajecten (looptijd trajecten)
- Wachtlijst

Financiën / kwaliteit

- Begroting versus realisatie
- LQ
- Ziekteverzuim
- Incidenten
- Klachten
- FTE
- Cliënttevredenheid
- Medewerkerstevredenheid
- Datalekken