

Jaarbericht 2010



Traverse

Stichting Maatschappelijke Opvang Midden-Brabant

Op naar een
nieuwe (samen) werking

Inhoudsopgave

Inleiding

Jaaroverzicht

Kwaliteitsbeleid

Medewerkers

Traverse in de samenleving

Financieel beleid

Feiten en cijfers

Klik op de oranje bolletjes en u gaat meteen naar het desbetreffende hoofdstuk

Missie

Traverse is een onderneming die met gevoel voor medemenselijkheid de hulpverlening organiseert voor mensen in probleemsituaties waarbij sprake is van dak- en thuisloosheid of de dreiging daarvan. De hulpverlening is naast basale opvang van 'bed, bad en brood', gericht op rehabilitatie van cliënten. Onder rehabilitatie verstaan we een meer zelfstandige en zelfredzame vorm van leven. Dit kan zijn binnen de beschutting van Traverse of door het herstellen van een zelfstandige woon- en leefsituatie. Ook het tegengaan van achteruitgang in het persoonlijk en maatschappelijk functioneren van cliënten rekenen we tot rehabilitatie. Deze ambitie vereist naast professionaliteit een vitale en bedrijfsmatige manier van werken.'

Inleiding

Traverse helpt kwetsbare mensen hun weg te vinden in de samenleving en hierin zo volwaardig mogelijk te functioneren. Onze doelen zijn het verbeteren van de kwaliteit van leven van kwetsbare mensen door:

- ➔ dakloosheid te voorkomen;
- ➔ opvang te bieden, voor kortere of langere duur;
- ➔ ondersteuning te bieden bij herstel van zelfredzaamheid en zelfstandigheid;
- ➔ op te komen voor kwetsbare groepen.

We willen onze positie als aanbieder op de markt van zorg en welzijn verder ontwikkelen en verstevigen ten gunste van onze cliënten en personeel. We onderscheiden ons door ons te richten op de meest kwetsbare mensen in de samenleving en te focussen op hun mogelijkheden en eigen kracht.

Traverse is het laatste vangnet in de samenleving. Daarom is het belangrijk dat we als organisatie laagdrempelig en toegankelijk blijven. Om dit te realiseren kent ons strategisch beleid de volgende drie speerpunten:

- ➔ vergroten van vraagsturing en versterking van de cliëntgerichtheid,
- ➔ kennisontwikkeling,
- ➔ versterking van de keten.

Inmiddels is duidelijk dat de ambitie om vraaggestuurd te werken vraagt om een andere inrichting van de organisatie. Om die reden hebben we in 2010 een nieuwe visie op de organisatie geformuleerd met ondersteuning van Bureau Baarda. Samen met de medewerkers hebben we vervolgens invulling gegeven aan deze visie, met als resultaat een adviesaanvraag aan de OR eind 2010 voor een algehele reorganisatie. De OR heeft hierop inmiddels positief geadviseerd. De reorganisatie zal per 1 juni 2011 zijn beslag krijgen.

Meer hierover kunt u lezen op onze website >> www.smo-traverse.nl

Jaaroverzicht

Naast het ontwerpen en voorbereiden van de omslag binnen de organisatie, hebben we in 2010 voortgang geboekt met activiteiten die samenhangen met de speerpunten van ons beleid: **vraagsturing en cliëntgerichtheid**, **kennisontwikkeling** en **versterking van de keten**.

Vraagsturing en cliëntgerichtheid

In 2010 hebben we twee nieuwe voorzieningen gerealiseerd: Kortdurende Intensieve Opvang (KIO) en crisisopvang voor gezinnen in Gezinshuis Fatima. In februari ging de Kortdurende Intensieve Opvang van start met 15 appartementen voor cliënten die met behulp van een leertraject van een jaar werken aan een zelfstandig vervolg. Het Gezinshuis Fatima werd in april geopend. Hier kunnen drie tot vijf gezinnen die aangewezen zijn op crisisopvang, met behoud van zelfstandigheid werken aan een nieuw bestaan. Beide vormen van opvang en begeleiding zijn gericht op uitstroom.

Cliëntparticipatie

Vraaggestuurd werken vraagt om actieve cliëntparticipatie. Dit geven we vorm in de samenwerking met de cliëntenraad, de bewonersvergaderingen op de voorzieningen en op individueel niveau in de methodiek van begeleiden. In 2010 is voor het eerst gewerkt met een cliëntpanel. Met cliënten uit verschillende voorzieningen werd het thema sociale activering uitgediept als input voor beleidsontwikkeling. De methode voor deze vorm van cliëntenraadpleging is in een draaiboek vastgelegd door studenten van Fontys Hogescholen. In de toekomst zullen we vaker van deze methode gebruikmaken, onder andere voor het programma van eisen voor de nieuw te bouwen voorzieningen.

Cursus Samenspel

In 2010 is een start gemaakt met de cursus Samenspel 2000. In deze cursus trainen (ex-) cliënten aan de hand van hun eigen ervaringen medewerkers in houding en bejegening. De training werd oorspronkelijk ontwikkeld voor de GGZ en is in samenwerking met Zorgbelang Brabant en Fontys Hogescholen geschikt gemaakt voor de maatschappelijke opvang. Inmiddels zijn vijf (ex-)cliënten van Traverse opgeleid tot co-trainer voor de cursus. Een eerste pilot aan de hand van ervaringsverhalen uit de opvang wordt uitgevoerd in februari 2011.

Kennisontwikkeling

Het organiseren van adequate opvang en begeleiding vraagt veel kennis over de doelgroep, de manier waarop cliënten geholpen worden en de baat die zij daarbij ervaren. Kennisontwikkeling is daarom van groot belang. Op alle niveaus binnen de organisatie werken we aan verbetering van de bedrijfsprocessen (primair en ondersteunend) om verder te kunnen verbeteren en innoveren. Ontwikkelgroepen adviseren het management over gewenste ontwikkelingen en deskundigheidsbevordering. Innovatie is belangrijk om de continuïteit van de organisatie veilig te stellen. Dit stelt eisen aan het kennismanagement. De komende jaren zullen we extra aandacht moeten besteden aan het implementeren en borgen van de aanwezige kennis in de nieuwe organisatie.

Academische werkplaats

Traverse neemt actief deel aan de academische werkplaats Opvang x OGGZ aan het UMC Radboud te Nijmegen. Methodiekontwikkeling en professionalisering van de opvang zijn prioriteiten binnen deze werkplaats. De praktijkinstellingen die de

academische werkplaats vormen, zijn de proeftuin voor onder meer een project dat de effecten onderzoekt van methodisch werken in de opvang waarbij zoveel mogelijk wordt uitgegaan van de krachten en mogelijkheden van cliënten (strengths based).

Ontwikkeling basismethodiek 'Herstelwerk'

Medewerkers van Traverse hebben actief meegewerkt aan de ontwikkeling van de op de maatschappelijke opvang toegesneden basismethodiek 'Herstelwerk'. Deze methodiek is in 2010 geïmplementeerd bij de Crisisopvang en de Kortdurende Intensieve Opvang. Traverse participeert in de effectstudie met betrekking tot Herstelwerk en

De **werkgroep gezinnen** is één van de ontwikkelgroepen bij Traverse. De afgelopen jaren is er veel aandacht voor kinderen in de maatschappelijke opvang. Voor Traverse vormden deze ontwikkelingen de aanleiding om haar visie op de hulpverlening aan gezinnen te bepalen. Vanuit deze visie wil Traverse verbeteringen in de begeleiding van gezinnen inzetten, zodat deze beter aansluit bij de hulpvraag van de cliënt met kind. De werkgroep gezinnen heeft een notitie gemaakt waarin de visie en de actiepunten die nodig zijn om deze visie waar te maken zijn beschreven.

De werkgroep ontwikkelde ook handleidingen voor hulpverleners van Traverse met praktische informatie over samenwerking met andere organisaties, zoals het Centrum voor Jeugd en Gezin en het Loket Vroeghulp.

Wat is Critical Time Intervention?

Critical Time Intervention (CTI) is een begeleidingsmethode voor kwetsbare mensen die een kritische transitie doormaken. Bijvoorbeeld de overgang van een opvangvoorziening naar een begeleide of zelfstandige woonvorm. Deze transitie kan veel spanning veroorzaken maar het kan tegelijkertijd de bereidheid om te veranderen vergroten. CTI speelt hierop in door cliënten in deze periode emotionele en praktische steun te bieden. Daarnaast is CTI erop gericht om verbindingen van de cliënt met zijn sociaal en professioneel steunsysteem te ontwikkelen en te versterken. De interventie sluit aan bij de eigen kracht van cliënten. CTI is van beperkte duur. Na afloop neemt de CTI-werker weer afscheid van de cliënt.

Herstelwerk in combinatie met Critical Time Intervention (CTI). Beide methoden, waarvan de effectiviteit momenteel wordt onderzocht in de maatschappelijke opvang in Nederland, zijn in de VS 'evidence based'. Ten behoeve van het onderzoek zijn twee medewerkers tot CTI-werkers opgeleid om een succesvolle uitstroom van cliënten van de Crisisopvang en de Kortdurende Intensieve Opvang, te ondersteunen.

Gezondheidsbevordering

In samenwerking met de academische werkplaats Publieke gezondheid van Tranzo wordt bij de groep 'langverblijvers' onderzoek gedaan naar gezondheid en mogelijkheden tot gezondheidsbevordering. Het project, dat wordt uitgevoerd door

de GGD Hart voor Brabant, wordt gefinancierd door Zonmw.

Versterking van de keten

In 2010 hebben we met ketenpartners een aantal zaken opgepakt die gericht zijn op enerzijds gezamenlijke kennisontwikkeling, anderzijds op uitvoering en voortzetting van gezamenlijke activiteiten in Midden-Brabant, zoals het stedelijk bemoeizorgteam, het outreachend interventieteam, verpleegkundige spreekuren met de GGD, samenwerking met het ACT-team voor dubbeldiagnose cliënten e.a. Ook participeren wij in het Zorg- en Veiligheidshuis van de gemeente Tilburg. Met RIBW Midden-Brabant werd in februari 2010 een intentieverklaring afgesloten, gericht op een intensievere samenwerking en het delen van kennis.

Samenwerking NEOS en SMO Breda

De samenwerking met de maatschappelijk opvanginstellingen NEOS en SMO Breda kreeg dit jaar verdere invulling door het onderzoeken van thema's rond P&O, zoals een medewerkers waarderingsonderzoek, en cliëntparticipatie. Het laatste heeft geresulteerd in een gezamenlijke subsidieaanvraag bij Zonmw voor de opleiding van ervaringsdeskundigen voor de cursus Samenspel. Inmiddels is bekend dat deze aanvraag niet is gehonoreerd en zijn we op zoek naar andere financieringsbronnen.

Kwaliteitsbeleid

Traverse gebruikt het INK-model om de organisatie vorm te geven en kwaliteitsverbeteringen door te voeren. Het is een algemeen kwaliteitsmodel dat de samenhang in het organisatiebeleid bevordert met behulp van de PDCA-cirkel (plan, do check, act). Het model is minder geschikt voor een gedetailleerde invulling van de

processen en activiteiten van de organisatie. Het Harmonisatie-model Kwaliteit Zorg (HKZ) leent zich hiervoor beter. Beide kwaliteitssystemen zijn dan ook aanvullend. Traverse is sinds mei 2009 HKZ-gecertificeerd.



'Brabant geeft thuis!'

Met het manifest 'Brabant geeft thuis!' werd door een aantal Brabantse organisaties die zich bezighouden met de (verslavings)zorg en opvang voor de meest kwetsbare mensen, opgeroepen tot een gebundelde aanpak voor dak- en thuislozen. Cruciaal in deze aanpak is dat dak- en thuislozen een individueel trajectplan krijgen dat aspecten als wonen, zorg, werk, inkomen en budget-beheer aanpakt. Het manifest werd opgesteld in de aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen en aangeboden aan wethouders van de betrokken gemeenten en Provinciale Staten. Het manifest is bedoeld om een impuls te geven aan de samenwerking binnen centrumgemeenten bij het bestrijden van maatschappelijke uitsluiting.

Modelgetrouwheidsmeting

Traverse ondersteunt cliënten in hun proces van herstel. Om dit handen en voeten te geven werken we instellingsbreed met de methodiek Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen (SRH). In 2010 werd in samen-

Resultaten CQI

Cliënten hebben hun mening gegeven over vier thema's:

- Werkrelatie
- Hulp
- Resultaat van de hulp
- Leefomstandigheden.

Uit de resultaten blijkt dat met name de **werkrelatie** tussen de cliënt en zijn begeleider goed wordt vormgegeven. Dit komt terug in de resultaten van de modelgetrouwheidsmeting

De hoogste verbeterscores hebben te maken met sfeer, privacy en hygiëne in de voorzieningen. De laagste verbeterscores liggen op het vlak van werkrelatie. Nieuwbouw zal waarschijnlijk een deel van de knelpunten met betrekking tot leefomstandigheden wegnemen. Er worden verbeteracties ingezet op het realiseren van een prettiger leefklimaat binnen de beperkingen van de gebouwen en de leefgroepen. Daarnaast vertrouwen wij erop dat met de reorganisatie de waardering van cliënten met betrekking tot de hulp en de resultaten van de hulp zal verbeteren.

werking met Tranzo, Universiteit van Tilburg, opnieuw bij een aantal teams van Traverse een modelgetrouwheidsmeting uitgevoerd om te kunnen bepalen in hoeverre gewerkt wordt met de kritische ingrediënten uit de SRH-methodiek. Uit de meting kwam naar voren dat medewerkers goed invulling weten te geven aan de werkrelatie en basisveiligheid. Cliënten geven aan dat zij zich veilig en gesteund voelen in de samenwerking met begeleiders. Een belangrijke voorwaarde om te komen tot een effectieve ondersteuning voor de cliënt. Minder goed scoorde het procesmatig werken. De kans bestaat dat de ontwikkeling van cliënten daardoor geremd wordt. De nieuwe inrichting van de organisatie, waarbij het proces van de cliënt centraal staat en wordt bewaakt door zogenaamde trajectregisseurs, zou hier een afdoende antwoord op

moeten zijn. Nieuwe modelgetrouwheidsmetingen zullen moeten uitmaken of dat ook zo is.

Cliëntwaarderingsonderzoek

Voor de cliëntgroep van de maatschappelijke opvang is vanaf 2010 een pilotversie van de Consumer Quality Index - Opvang beschikbaar. Traverse heeft het Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg van het UMC St Radboud gevraagd de vragenlijst af te nemen bij alle cliënten van Traverse. In totaal 72% van de 318 benaderde cliënten heeft de vragenlijst ingevuld. Zij gaven Traverse een gemiddeld rapportcijfer van 7,7.

Medewerkers

Aansluitend bij het meerjarenbeleidsplan van de organisatie en de nieuw geformuleerde visie op de organisatie van Traverse, is in 2010 gezamenlijk invulling gegeven aan de samenwerking in de nieuwe organisatie. In werkgroepen werkten we themagewijs aan het benoemen en verdelen van rollen, activiteiten en verantwoordelijkheden en welke voorwaarden daarvoor nodig zijn. Ruim 140 medewerkers namen hieraan deel. Zo zijn we gekomen tot een nieuwe inrichting van de organisatie die in 2011 beslag krijgt. De samenwerking krijgt gestalte vanuit verschillende disciplines met een verschillende focus maar met hetzelfde doel: het maximale halen uit het perspectief van de cliënt. De invoering van een beoordelings- en waarderingssysteem voor personeel dat het maximale haalt uit het perspectief van de medewerker, maakt onderdeel uit van de plannen tot reorganisatie. Met de ondernemingsraad wordt gewerkt aan de invulling van een dergelijk systeem.

Lerende organisatie

Traverse streeft ernaar een lerende organisatie te zijn. In een lerende organisatie is het ontwikkelen en delen van kennis een van de belangrijkste onderwerpen op de agenda. Er is veel kennis beschikbaar binnen de organisatie over het primair proces, denk bijvoorbeeld aan de specifieke kennis en vaardigheden die er nodig zijn om het contact te behouden met ernstig verslaafde mensen die daarbij lijden aan een psychiatrische stoornis. Of de competenties die nodig zijn om mensen uit hun isolement te halen, om te gaan met agressie en/of verwaarlozing. Het is belangrijk deze kennis te delen maar ook om nieuwe inzichten te integreren. Bestaande inwerkprogramma's en trainingen zijn daarom in 2010 geïntegreerd tot een inservicetraining die verplicht wordt voor nieuwe medewerkers. Uiteindelijk willen we naar een cultuur waarin scholing en leren vanzelfsprekend is en waar uitwisseling van kennis en ervaring ook tussen afdelingen gezien wordt als een vanzelfsprekend onderdeel van het dagelijkse werk.

Traverse in de samenleving

Cliënten van Traverse leven vaak min of meer geïsoleerd van de samenleving. Wij streven er naar de positie van deze kwetsbare mensen in de samenleving te verbeteren. Dit doen we door samen met onze cliënten te werken aan het verbeteren van de leefbaarheid in de stad (schoonmaken met MiniJobs) en door samen te werken met Natuurmonumenten aan natuurbeheer. Ook zet Traverse zich in voor de organisatie en uitvoering van het Kwartiermakersfestival Midden-Brabant.

Netwerk Sociale Activering Tilburg

In de ideale situatie nemen burgers deel aan activiteiten op allerlei terreinen van het maatschappelijke leven. Bijvoorbeeld door een baan, opleiding of vrijwilligerswerk. Maar niet voor iedereen is dat haalbaar. Sociale, psychische, lichamelijke of financiële problemen vormen een belemmering. Tilburg kent een sterke traditie in het ondersteunen van mensen met sociale problemen. La Poubelle, SEW, Feniks, MST, De Imme, Contour en Traverse hebben hier in de loop der jaren specifieke deskundigheid in ontwikkeld en werken sinds 2010 intensief samen binnen het Netwerk Sociale Activering Tilburg. Sociale activering is gericht op mensen voor wie 'meedoen in de samenleving' niet vanzelf gaat. Voor hen biedt het netwerk diverse vormen van ondersteuning en trajecten. Het doel is dat mensen weer uit huis komen en mee gaan doen, door vrijwilligerswerk, een opleiding of door betaald werk. Het netwerk is voor verwijzers de centrale ingang om gericht en snel door te verwijzen en vragen te stellen. Zo kan ieder mens een plek krijgen in onze samenleving. Meer informatie vindt u op: www.iedermens.nl

Financieel beleid

Ondanks de bezuinigingen is het gelukt om het boekjaar 2010 nagenoeg budget-neutraal af te sluiten. Traverse heeft steeds te maken gehad met een grote groep chronische cliënten die een AWBZ-verblijfsindicatie hadden en die niet terecht konden in de bestaande AWBZ voorzieningen. In 2010 is de erkenning vanaf 1 januari uitgebreid met 20 AWBZ-verblijfsplaatsen Maatzorg en per 1 december met nog 16 extra AWBZ-verblijfsplaatsen Lindengaard. Deze uitbreiding doet recht aan de benodigde zorg van onze cliënten en komt tegemoet aan de grensstrookdiscussie waarin het gaat om chronische zorg niet langer te laten financieren door gemeentegelden maar door de AWBZ.

Ook vanuit de gemeente zijn er in 2010 naast de doeluitkering en de diverse projectsubsidies incidentele subsidies toegekend om meer cliënten te kunnen begeleiden. We ervaren de samenwerking met zowel de gemeente als het Zorgkantoor hierin als zeer constructief.

De organisatie wordt de laatste tijd geconfronteerd met het gegeven dat subsidies met een incidenteel karakter worden toegekend om structurele problemen op te lossen en dat beschikkingen een kortere looptijd omvatten. Dat maakt het sturen op inzet van personeel en behalen van doelstellingen steeds moeilijker. Het begrotingsproces moet daardoor strakker opgepakt worden. Door een goed inzicht te hebben in de vraag van de cliënten, op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen in de zorg en maatschappelijke opvang, het sturen naar flexibele inzet van personeel, het maken van duidelijke afspraken met de stakeholders en de externe en interne verantwoording hierop aan te passen, richt Traverse zich op het structureel in de pas blijven van vraag en aanbod.

Feiten en cijfers

Overzicht van de problemen waarmee onze cliënten kampen:

Huisvesting	(71%)
Financiën	(65%)
Psychisch functioneren	(29%)
Relaties	(8,7%)
Dagelijkse activiteiten	(34%)
Lichamelijk functioneren	(12%)
Veiligheid en (huiselijk) geweld	(2%)
Verslaving	(22%)

Prestaties 2010

- ➔ In 2010 waren, exclusief nazorg, 1087 verschillende personen cliënt van de opvang en woonvoorzieningen en het Dienstencentrum van Traverse. Inclusief nazorg waren 1140 personen cliënt van Traverse.
- ➔ Eind 2010 waren, exclusief nazorg, 707 personen, hoofdaanmelders, partners en kinderen, cliënt van de voorzieningen van Traverse. 787 personen inclusief nazorg.
- ➔ Bij alle cliënten is sprake van meervoudige problematiek in combinatie met financiële en huisvestingsproblemen.
- ➔ Naast de cliëntgroep van 1087 verschillende personen, namen 42 personen deel aan activeringstrajecten: zij vervulden taakstraffen of volgden trajecten voor Antilliaanse jongeren.
- ➔ Van de 1140 cliënten heeft 25% een niet Nederlandse achtergrond of nationaliteit.
- ➔ 391 nieuwe personen werden opgevangen in 2010.
- ➔ 367 personen vertrokken uit Traverse, waarvan de begeleiding bij 73% positief werd afgesloten.
- ➔ Eind 2010 hadden we 261 medewerkers in dienst.

Verkorte balans per 31 december 2010

na resultaatbestemming)

	31-dec-'10	31-dec-'09
	€	€
ACTIVA		
Materiële vaste activa	270.377	296.042
Financiële vaste activa	505.000	505.000
Vlottende activa	2.862.917	3.156.180
Totaal activa	3.638.294	3.957.222
PASSIVA		
Eigen vermogen	1.278.246	1.222.174
Voorzieningen	157.609	223.529
Kortlopende schulden	2.202.439	2.511.519
Totaal Passiva	3.638.294	3.957.222

resultatenrekening over 2010

	Realisatie 2010	Realisatie 2009
BEDRIJFSOPBRENGSTEN	€	€
Wettelijk budget voor aanvaardbare kosten	5.021.159	3.772.667
Niet gebudgetteerde zorgprestaties	1.944.214	1.728.066
Overige bedrijfsopbrengsten	7.678.442	7.266.512
Som der bedrijfsopbrengsten	14.643.815	12.767.245
BEDRIJFSLASTEN		
Personeelskosten	11.203.845	9.908.623
Afschrijvingen op materiële vaste activa	91.926	137.097
Overige bedrijfskosten	3.327.011	2.847.657
Som der bedrijfslasten	14.622.782	12.893.377
BEDRIJFSRESULTAAT	21.033	-126.133
Financiële baten en lasten	35.039	49.780
RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSVOERING	56.072	-76.354
RESULTAAT BOEKJAAR	56.072	-76.354

Naast dit beknopte jaarverslag is er een maatschappelijk verslag 2010 dat is opgesteld volgens de Regeling verslaglegging WTZi. U kunt dit verslag bekijken op www.jaarverslagenzorg.nl of downloaden van onze website www.smo-traverse.nl. Hier vindt u ook al onze publicaties waaronder het Koersdocument 2009-2012 en onze folders.

Colofon:

Tekst: SMO-Traverse

Ontwerp en opmaak: x-hoogte, Linda van Eijndhoven

Fotografie Dhinand Kleine

Stichting Maatschappelijke Opvang Midden-Brabant Traverse

Reitse Hoevenstraat 6

Postbus 1314

5004 BH Tilburg

Tel: 013-4645099

e-mail: info@smo-traverse.nl

www.smo-traverse.nl