



# Kwaliteitsbeeld SMO Traverse

## Introductie

Voor een verdiepende beschrijving wat Traverse in 2024 gedaan heeft verwijzen we u vanaf mei 2025 door naar onze website waarop het jaarverslag 2024 te vinden is. Dit kwaliteitsbeeld geeft een korte schets van hoe Traverse omgaat met kwaliteit van zorg. We willen hierin het kwaliteitsbeeld laten zien, hoe we ernaar kijken vanuit de 4 bouwstenen van het generiek kompas. Dit kwaliteitsbeeld wordt specifiek geschreven voor de wijkverpleging, maar inhoudelijk zullen we het breder beschrijven, omdat wijkverpleging een klein onderdeel is van het aanbod van Traverse.

Per bouwsteen beschrijven we hoe Traverse hier in 2024 aan gewerkt heeft. Daarnaast reflecteren we op de kwaliteit van ondersteuning en begeleiding in 2024 en tot slot blikken we vooruit naar 2025.

## In gesprek met cliënten (bouwsteen 1)

Traverse haar visie is dat we samen met cliënten verhalen veranderen. Dit doen we door cliënten deel uit te laten maken van een gemeenschap en te zorgen voor een warme, veilige en stabiele omgeving. Daarmee helpen we ze om tot rust te komen en te resetten. Om vervolgens samen doelgericht en vastberaden te werken aan een nieuwe, stabiele basis. Hiervoor bieden wij verschillende vormen van huisvesting in combinatie met uiteenlopende varianten van begeleiding en verzorging.

Bij alles wat we doen, staat de cliënt centraal. Wij gaan uit van wat zij zelf kunnen en willen. De cliënt is verantwoordelijk voor zijn eigen verhaal. En wij verwachten dat onze cliënten die rol pakken en daar geleidelijk steeds meer invulling aan geven. Wij geven ze dat vertrouwen. Zo dragen we bij aan het opbouwen van eigenwaarde en werken we toe naar grip, zelfregie en zelfstandigheid.

Traverse meet 2 x per jaar haar clientwaardering. Zowel kwalitatief middels een vragenlijst als kwantitatief door vervolgens bij de lente- en herfsttafels (gesprekstafels) op een fijne manier met cliënten in gesprek te gaan. In 2024 zijn de cliëntwaarderingsonderzoeken ook 2 x uitgevoerd, waarbij zowel ambulante als niet-ambulante cliënten Traverse wederom met een ruime voldoende hebben gewaardeerd. De respons op de vragenlijsten is naar tevredenheid gestegen dankzij de nauwe samenwerking met de cliëntenraad en hun actieve hulp hierbij.

In het clientwaarderingsonderzoek houden we rekening met de verplichte vragen die gesteld moeten worden vanuit de eisen van de financiers.

Daarnaast zijn er nog per locatie bewonersvergaderingen. En in de individuele begeleiding naar cliënten is participatie en zeggenschap een belangrijk goed. We willen zoveel als mogelijk de regie bij de cliënt laten.

**De cliëntenraad (CR)** is nauw betrokken. CR sluit regelmatig aan bij de bewoners overleggen. Ook gaan de CR-leden informeel op bezoek bij de locaties voor koffie en een praatje. Ze zijn ook nauw betrokken bij de organisatie van de Lente- en Herfsttafels zoals hierboven omschreven. In



september 2024 heeft de CR samen met de betreffende medewerker de vragenlijsten voor het Cliëntwaarderingsonderzoek (CWO) persoonlijk uitgereikt op de locaties en de cliënten geholpen met het invullen ervan. De respons daarna was hoog. Daarnaast heeft de CR de uitnodigingen voor de Herfsttafels persoonlijk afgegeven op de locaties. De CR neemt ook actief deel aan de tafels waarin informatie/signalen worden opgehaald bij cliënten. Dit naar aanleiding van opvallendheden uit het CWO. De informatie/signalen uit de tafels worden uitgezet in de organisatie en de afwikkeling wordt teruggekoppeld aan de cliënten in de volgende tafels en in de nieuwsbrief voor cliënten.

Op casusniveau wordt het traject van de cliënt met alle betrokkenen minimaal 1 keer per jaar geëvalueerd. Dit is samen met de cliënt, eventueel netwerk, interne – en externe expertises. De trajectregisseur is verantwoordelijk voor de organisatie van de evaluaties en coördineert dit. In de praktijk wordt vaak 2x per jaar een evaluatie gepland. We werken in het trajectplan aan doelen voor de cliënt en indien passend is bij het doel zal er vaker geëvalueerd worden. Tijdens de evaluatie wordt besproken of de doelen en de zorgvraag aangepast moeten worden. Besproken wordt of de zorg nog passend is en de doelen, zoals ze zijn bepaald bij het opstellen van het vorige trajectplan nog van toepassing zijn en/of bijgesteld moeten worden. Dit kan betekenen dat bij start van de zorg we veel overnemen van de cliënt, maar naar mate het traject volgt de cliënt meer eigen regie krijgt op dat domein. Traverse kan ook diverse expertises (interne collega's) op een specifieke hulpvraag inzetten, naar mate het traject volgt kan de behoefte aan deze expertise ook wijzigen.

Na de evaluatie wordt het trajectplan waar nodig bijgesteld. Indien er een structurele wijziging is in de zorgvraag zal er ook een aanpassing aangevraagd worden in het indicatiebesluit. Als er sprake is van een incidentele wijziging volgt een extra evaluatiemoment om zo waar nodig op te schalen of de zorg aan te passen.

## Traverse in de netwerksamenwerking (bouwsteen 2)

Traverse levert opvang en begeleiding in de regio Hart van Brabant. Wij kunnen en doen dit niet alleen. In samenwerking met onze samenwerkingspartners zorgen we ervoor dat de cliënten de juiste ondersteuning mogen ontvangen om de volgende stap in hun herstel te kunnen maken. Voor die volgende stap zijn een grote diversiteit aan woonplekken nodig. Voor het perspectief van de cliënten gaat het niet alleen om 'reguliere' intramurale voorzieningen, maar ook tussenvoorzieningen voordat iemand zelfstandig kan gaan wonen. We werken daarom actief mee aan initiatieven zoals gemengd wonen, prikkelarm wonen en het drooghuis. Het nieuwe gemengd wonen project bij Stappegoor, Kompas op Zuid is opgeleverd in 2024. De bewoners zijn tussen eind Maart en begin April ingestroomd. Samenwerking met de verschillende partners van Siem, community builder en Tiwos beheerder in dit project verloopt naar wens. Het concept gemengd wonen wordt op dit moment ingebed in de Siem structuur.

Op microniveau is er samenwerking met uiteenlopende partijen, afhankelijk van de zorgvraag en het perspectief van de cliënt, waaronder:

- Partijen die behandeling en begeleiding bieden, zoals jeugdzorg, GGZ, verslavingszorg, huisarts, gehandicaptenzorg of een dagbestedingsproject
- Partijen in het voorliggend veld, zoals het welzijnswerk, huisartsen, GGD, de wijkagent



- Partijen die de regie (deels) voeren, zoals een mentor, reclasseringswerker, gezinsmanager, bewindvoerder of TCC-medewerker
- Partijen die toe leiden en/of financieren, zoals de Toegang, bemoeizorg, het zorgkantoor of reclassering
- Familie en naasten, die betrokken worden in de begeleiding (na toestemming van de cliënt).

Daarnaast zijn er werkafspraken met diverse partijen op mesoniveau, gericht op het oplossen van complexe vragen door middel van samenwerking. Deze samenwerking is ontstaan vanuit de behoefte die wij of een van onze partners signaleren in het sociaal domein en waar nog geen oplossing voor is. Op die manier ontstaan steeds nieuwe vormen van afstemming en samenwerking rondom doelgroepen. Het gaat hier om:

- Vragen m.b.t. doorgeleiding/ aanpak (Zorg- en veiligheidshuis, Formele Meedenkers MEE, Hoog Complexe GGZ, Gezinsmanagement, maatwerkcommissie, Taskforce WLZ).
- Opschaling bij complexe casuïstiek ter ondersteuning voor professionals (Crisisregisseur en crisisondersteuningsteam WLZ, Zorg- en veiligheidshuis, Centrum Consultatie en Expertise, Hot Spot). 2024 heeft ook de implementatie van de verstevigingsaanpak plaatsgevonden. Hier heeft Traverse een rol in het faciliteren van deze aanpak, als mede ook expertise leveren aan het verstevigingsteam.
- Inzet uren Novadic-Kentron en GGZ Breburg voor consultatie ter bevordering van de begeleiding (vangnet)
- Vormen waarin een specifieke doelgroep vanuit een multidisciplinair team en specifieke samenwerkingsafspraken geholpen worden (waaronder Skaeve Huse, team CAS, Medisch Sociaal Model (straatdokter, GGD, GGZ), Bemoeizorg, Handle with Care (basisonderwijs), Sterk Huis, pilot WLZ-VGZ (met Novadic-Kentron) en Housing First).

Als organisatie sluiten we ons aan bij strategische netwerken om partners deelgenoot en mede-eigenaar te maken van onze ambities, om op de hoogte te blijven van relevante ontwikkelingen en behoeftes van relevante stakeholders en om te blijven ontwikkelen en leren. Voorbeelden van deze netwerken zijn:

- MOM (inclusief ontwikkelwerkplaats gemengd wonen)
- Regiegroep Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang
- Weer Thuis coördinatiegroep en werkgroepen
- Woonzorgvisie
- Actieplan dakloosheid
- Transvorm



- Programma complexe casuïstiek (inclusief verstergingsaanpak en maatschappelijke opgave complexe casuïstiek)
- Basisnetwerken en kennisnetwerken Valente
- Traverse is ook kartrekker van verschillende projecten en onderzoeken (zoals kwaliteit van de opvang, normenkader kinderen in de opvang en de kwaliteitsstandaard voor professionals in herstel ondersteunende zorg).
- Brabantse MO's netwerk
- Kernteam Zorg- en Veiligheidshuis

## Het werk organiseren (bouwsteen 3)

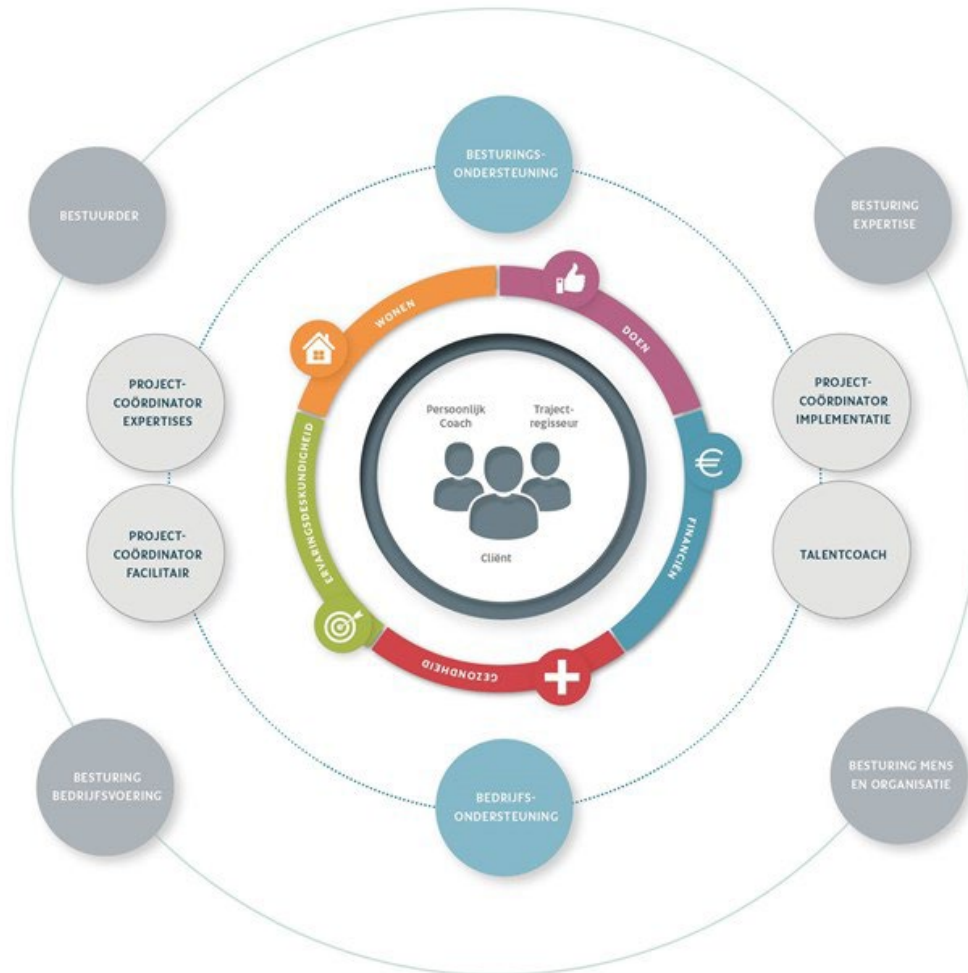
Traverse heeft een platte organisatiestructuur die past bij onze visie op begeleiding.

In 2024 werd de organisatie aangestuurd door de bestuurder, bijgestaan door de drie besturingsrollen Bedrijfsvoering, Expertise en Mens & Organisatie. Dit besturingsteam stelt de kaders, op basis waarvan het primair proces invulling geeft aan de (organisatie van de) dienstverlening. De wijze waarop het primair proces invulling geeft aan de kaders, is gebaseerd op het principe van zelforganisatie.

In het werkmodel van het primair proces staat de driehoek tussen cliënt, Persoonlijk Coach en Trajectregisseur centraal. In deze driehoek wordt in samenspraak bepaald wat er nodig is en hoe we dat gaan organiseren. En welke expertise hierbij nodig is. De relatie in deze driehoek is gebaseerd op gelijkwaardigheid, vertrouwen en verbinding. Samen werken wij, elk vanuit de eigen positie en rol, aan het beste resultaat voor de cliënt.

De verschillende Expertises ondersteunen en versterken het begeleidingsproces vanuit specifieke deskundigheid op het gebied van Wonen, Financiën (budgetbeheer), Gezondheid, Dagbesteding en Ervaringsdeskundigheid. Deze cliëntgebonden expertises zijn gericht op het optimaliseren van het perspectief van de cliënt en dragen in belangrijke mate bij aan het herstelproces. Het primair proces wordt gefaciliteerd door de ondersteunende diensten, welke sterk verbonden zijn met het primair proces.

In 2024 zijn we als Traverse aan de slag gegaan met een transformatieproces. Dit betekent dat we in 2024, na een traject van intensieve betrokkenheid van medewerkers en cliënten, toegewerkt hebben naar een nieuw organisatiemodel. In 2025 gaan we werken in dat nieuwe model. In 2024 hebben we gewerkt volgens onderstaand model.



Traverse hecht veel waarde aan veiligheid. Het veiligheidsbeleid staat inmiddels stevig. Onderdeel van dit veiligheidsbeleid is een verdiepende jaaranalyse waaruit verbetermaatregelen volgen. Vanwege de werkzaamheden rondom de transformatie is de verdiepende analyse voor 2024 niet uitgevoerd.

Sinds juni 2023 heeft Traverse een nieuw meldregistratiesysteem en heeft Traverse de workflow geoptimaliseerd. Er zijn nieuwe indicatoren toegevoegd waarbij de bandbreedtes in 2025 opnieuw worden vastgesteld. Buiten de verdiepende jaaranalyse is de tertiaal rapportage ook onderdeel van het veiligheidsbeleid. In de tertiaalrapportage monitort Traverse of er afwijkingen zijn en waar nodig volgt onderzoek en actie. Deze heeft in 2024 wel plaatsgevonden en op de bijzonderheden zijn vervolgacties uitgezet. Vanaf 2025 krijgen teamleiders een rol in de afwikkeling van incidenten op hun locatie waardoor we een nog beter beeld krijgen wat er speelt op de locaties en de verbetermaatregelen hierop nog beter aan kunnen laten sluiten.



In het veiligheidskompas wordt de verbinding gelegd tussen de verschillende elementen die samenhangen met veiligheid. Collega's kunnen onder de noemer veiligheidskompas op één plek informatie/ hulpmiddelen vinden welke bijdragen aan de veiligheid. Het veiligheidskompas is geborgd in een cyclus van evaluatie, aanpassen en is onderdeel van de onboarding van nieuwe collega's. Het nieuwe organisatiemodel heeft zijn invloed op het veiligheidskompas en zal begin 2025 hierop aangepast worden.

Traverse hecht veel waarde aan de invloed van belanghebbenden. Traverse vindt het belangrijk om met de juiste gesprekspartners de belangrijke thema's te delen. Formele medezeggenschap vindt binnen Traverse plaats door de cliëntenraad en de ondernemingsraad. Zij gaan structureel in overleg met de bestuurder. Op thema sluiten hier ook andere rolprofielen aan, zoals besturingsrollen of besturingsadviseurs. De cliëntenraad is besproken bij bouwsteen 1.

De bestuurder en de OR ontmoeten elkaar in de overlegvergadering. In de overlegvergadering kunnen bestuurder en OR aangelegenheden aan de orde stellen die van belang zijn voor de organisatie. Het jaar 2024 stond in het teken van actief verder werken aan de relatie met de achterban. De OR wil graag oren en ogen in de organisatie; de inzet van OR-ambassadeurs is van toegevoegde waarde. De ambassadeur is de link tussen de werkvloer en de OR: diegene haalt signalen op bij collega's en maakt deze bespreekbaar met de OR in georganiseerde bijeenkomsten. De OR organiseerde drie keer een bijeenkomst met de ambassadeurs. Hierin werd onder andere de rol van de ambassadeur besproken en input opgehaald voor de initiatiefvoorstellen.

In 2024 waren er gemiddeld 22 vrijwilligers aan Traverse gekoppeld. Er zijn er over het jaar 13 uitgestroomd. Met name omdat de focus lag op de voorbereiding van de transformatie. In 2025 komen de vrijwilligers uitvoerig op de agenda met een nieuw beleid en hierbij extra rechten voor de vrijwilligers die gelijkgetrokken worden aan de medewerkers van Traverse.

## Leren en ontwikkelen (bouwsteen 4)

Het grootste kapitaal van Traverse zijn onze medewerkers. Die moeten zich kunnen ontwikkelen, veilig en gewaardeerd voelen. De krapte op de arbeidsmarkt is nog steeds voelbaar, hierdoor bleef het ook in 2024 een uitdaging om voldoende gekwalificeerd personeel aan te trekken en te behouden. Terwijl tegelijkertijd de vraag naar maatschappelijke opvang alleen maar toeneemt. De doelgroep van dak- en thuislozen kan uitdagend zijn en het aandeel van complexe cliënten op de totale doelgroep neemt toe, waardoor de uitdagingen waar medewerkers voor staan groter worden.

In 2024 zijn we gestart met de implementatie van het nieuwe beleid leren & ontwikkelen. Het leren & ontwikkelen beleid is o.a. gericht op het versterken en uitdragen van het gedrag wat hoort bij onze kernwaarden: vertrouwen, verbinden en versterken. Deze kernwaarden horen bij persoonlijk leiderschap en geven vorm aan de benoemde kenmerken van de professional binnen herstel ondersteunende zorg. Het nieuwe onboarding proces is geïmplementeerd. In 2024 hebben we ook het ideaalprofiel van trainer toegevoegd aan ons functiehuis en 3 interne trainers



geworven. Met de nieuwe trainers zijn ook de voorbereidingen getroffen zodat zij in 2025 goed van start kunnen gaan aan het begin van de transformatie. De transformatie is een kans (door de komst van teamleiders) om medewerkers aan ons te binden vanuit goed werkgeverschap.

Dit alles draagt bij aan een duurzame medewerker en beperkt (vroegtijdige) uitstroom.

## Reflectie op kwaliteit

In 2024 heeft SMO Traverse zich gericht op het verbeteren van de kwaliteit van zorg door de implementatie van het kwaliteitskader forensische zorg en de kwaliteitsstandaard professionals in herstel ondersteunende zorg. Deze standaarden zijn geborgd in werkprocessen, trainingen en HR-processen. Voor 2025 ligt de focus op verdere concretisering van de strategische koers en de implementatie van het nieuwe organisatiemodel.

Traverse werkt systematisch aan kwaliteit door een geïntegreerde beleidscyclus die strategische, tactische en operationele evaluaties omvat. De organisatie maakt gebruik van maandelijkse en kwartaalrapportages, audits, en een risicomatrix om continu verbeteringen door te voeren.

Traverse beschikt over een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem, dat voldoet aan de normen die zijn gesteld vanuit de ISO 9001. Certificatie in de zorg heeft in Juli 2024 wederom een positief advies gegeven t.a.v. het verstrekken/continueren van het certificaat. Traverse heeft bewust gekozen voor Certificatie in de zorg als audit bureau omdat zij een meer waarde gedreven vorm van auditeren toepassen. Een vorm die o.i. beter past bij onze visie en organisatiemodel. We zien de jaarlijkse audits als een kans om verbeteringen door te voeren. In juli 2024 heeft de externe ISO-audit plaatsgevonden. Onze kwaliteit van zorg is op orde en we werken continue aan verbetering. De verbeterpunten van het jaar ervoor zijn allemaal opgelost.

Traverse is lid van de NVVK, brancheorganisatie voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Periodiek wordt door een externe audit getoetst of Traverse voldoet aan de geldende voorschriften rondom budgetbeheer. Bij de laatste toetsing is het certificaat wederom afgegeven.

## Perspectief naar volgend jaar

In 2025 zullen er twee grote strategische ontwikkelingen een rol spelen voor Traverse. Allereerst gaat de nieuwe strategische koers van start in 2025. Ten tweede zal het nieuwe organisatiemodel geïmplementeerd worden. Vanaf 13 januari 2025 zullen de collega's in nieuwe teams gaan werken en vanaf januari zullen de teamleiders starten. Er verandert veel, maar zal ook zorgen voor meer duidelijkheid en focus.

Met de komst van het nieuwe model zullen we per pijler gaan werken en daarbij de gerichte acties uitzetten. Dit betekent dat we onderscheid gaan maken in onze rol als maatschappelijke





opvang, zorgaanbieder en partner in multidisciplinaire samenwerkingen extern. Dit vraagt iets van ons als Traverse, maar ook onze samenwerkingspartners. Voor de maatschappelijke opvang zullen we in 2025 verder gaan met de ingezette acties vanuit het regionaal actieplan dakloosheid. Vanuit de rol van Traverse als zorgaanbieder sluiten we nauw aan bij het programma complexe casuïstiek in de regio Hart van Brabant en daaruit voortvloeiende ontwikkelingen. En daarnaast door ontwikkelen we het zorgaanbod voor de forensische zorg en WLZ zorg. We proberen altijd in te springen op de trends en ontwikkelingen in het landschap. Traverse zal in 2025 ook haar rol blijven vervullen in het samenwerkingsverband Siem. We zullen de transformatie behorend aan de WMO-inkoop gaan maken met alle partners binnen Siem. Traverse heeft een aanjagende, ontwikkelende en proactieve rol in het samenwerkingsverband op diverse niveaus.