

2021 – 2022

Van Koersprogramma naar Samen doen wat helpt



Utrecht, januari 2022

Bijgewerkt op: 21 februari 2022

2021 - 2022: van Koersprogramma naar Samen doen wat helpt

Voorwoord

De jeugdbeschermingsketen is volop in beweging. Hulp aan cliënten moet sneller inzetbaar zijn en beter aansluiten op de problemen die de cliënt ervaart.

Landelijk zijn de eerste stappen gezet om de keten te verbeteren. De ministeries hebben in april 2021 een Toekomstscenario Kind- en gezinsbescherming voorgelegd aan de Tweede Kamer. Inmiddels lopen er diverse pilots die handen en voeten gaan geven aan dat scenario. Samen Veilig Midden-Nederland pakt bewust een actieve rol in de pilots in onze regio's.

Met de [Veranderagenda](#) (mei 2019) heeft Samen Veilig Midden-Nederland ook zelf initiatief genomen om haar werkwijze te verbeteren. Dit heeft in 2020 een vervolg gekregen met het Koersprogramma. Een programma waarmee wij concreet aan het werk zijn gegaan om een betere jeugdzorg te realiseren. Een jeugdzorg waarin de mens centraal staat en niet het systeem.

In 2021 hebben we fase 1 van het Koersprogramma afgerond. Daarbij hebben wij allereerst samen met cliënten en medewerkers onderzocht waarom wij doen wat we doen (de bedoeling) en wat er nodig is om dat beter te kunnen doen (de uitgangspunten). Gezamenlijk hebben we vier uitgangspunten gecreëerd, waaraan we ons werk doorlopend toetsen. In 2021 zijn wij¹ met het toetsen begonnen en dat heeft geresulteerd in inzichten en goede praktijkvoorbeelden die wij gebruiken in de verdere ontwikkeling van de werkwijze die wij voor ogen hebben: *samen doen wat helpt*. In 2022 staat die verdere ontwikkeling, het 'doen', centraal.

De vraagstukken waar we voor staan zijn in 2022 nog niet opgelost. We doen dit stap voor stap samen en vanuit de uitgangspunten: cliënt centraal, deskundig, partnerschap, lerend en transparant. We maken het pad terwijl we erop lopen.

¹ Wanneer wij spreken over 'wij' bedoelen wij Samen Veilig Midden-Nederland: de organisatie en/of haar medewerkers.

Inhoudsopgave

1. Koersprogramma in 2021		1
2. Samen doen wat helpt in 2021		1
2.1 Inspireren		1
2.2 Aansluiten		2
2.3 Reflecteren		2
3. Samen doen wat helpt in 2022		4
3.1 Bouwsteen 2022: samenwerking tussen medewerker en cliënt		5
3.2 Bouwsteen 2022: leren van en met elkaar		5
3.3 Bouwsteen 2022: medewerkers behouden		6
3.4 Bouwsteen 2022: eigenaarschap en leiderschap		7
Tot slot		7
Bijlage: Citaten uit de reflectiegesprekken		8

1. KOERSPROGRAMMA IN 2021

In 2021 zijn wij samen op zoek gegaan naar het 'waarom'. Waarom doen wij wat wij doen? *Samen* is daarbij voor ons een absolute voorwaarde geweest. Wij kunnen en willen niet alleen bedenken hoe het anders kan. Wij organiseren en realiseren de zorg voor onze cliënten immers niet alleen. Dat doen wij idealiter met elkaar: cliënten en ketenpartners zorgen in gezamenlijkheid met onze medewerkers dat de best passende hulp voor de cliënt gerealiseerd wordt. Om uit te komen bij een daadwerkelijk betere zorg, werken we met elkaar aan die verbetering.

In 2021 zijn cliënten en medewerkers uitgebreid en regelmatig met elkaar in gesprek gegaan over de bedoeling van ons werk, over hoe wij ons werk doen en wat er anders kan. Deze sessies hebben geresulteerd in vier uitgangspunten die richting geven aan alles wat wij doen. Zij vormen de maatstaf waaraan wij onze acties elke dag toetsen en beoordelen. Zij zijn leidend voor onze manier van werken.

Uitgangspunten

1. Cliënt centraal

We sluiten aan bij de leefwereld en de behoefte van de cliënt.

2. Partnerschap

We kunnen het niet alleen, maar hebben elkaar nodig. Ieder heeft een andere rol, maar we werken aan hetzelfde doel: veiligheid en ontwikkeling.

3. Deskundigheid

We brengen allemaal onze ervaring en deskundigheid in. We nemen dat serieus.

4. Leren & transparantie

We kijken kritisch naar onszelf. Anderen mogen dat ook doen. We laten zien wat we doen en hoe we dat doen. We leren van feedback om steeds beter te worden.

2. SAMEN DOEN WAT HELPT IN 2021

De vier uitgangspunten maken duidelijk hoe wij willen werken: wij willen *samen doen wat helpt*.

- Samen houdt in: mét de cliënten, hun familie en vrienden, mét onze medewerkers en mét andere betrokkenen in de keten.
- Wat helpt? Dat is datgene wat onze cliënten nodig hebben om de veiligheid te herstellen en een gezonde ontwikkeling weer mogelijk te maken.
- Het doel? Een veilige thuissituatie en opvoeding.

Het gedachtengoed van *Samen doen wat helpt* willen wij omzetten in een beweging die leidt tot verandering. In 2021 zijn wij actief aan de slag gegaan om met elkaar in beweging te komen.

2.1 Inspireren

Wij kunnen niet in ons eentje veranderen. Dat willen wij ook niet. In 2021 hebben wij o.a. een inspiratiesessie georganiseerd om cliënten, opdrachtgevers en ketenpartners mee te nemen in de

beweging en hen aan te zetten om met ons mee te bewegen. Van deelnemers aan de inspiratiesessie hebben wij teruggekregen dat wij een goede beweging op gang hebben gebracht. Dat men tot denken is aangezet. Dat men graag samen met ons wil bouwen aan de toekomst die wij met *Samen doen wat helpt* voor ogen hebben. Dat men mogelijkheden tot veranderen ziet, maar uiteraard ook obstakels.

2.2 Aansluiten

Elke leidinggevende is in de eigen regio met de medewerkers aan de slag gegaan met *Samen doen wat helpt*. Dat heeft geresulteerd in een verkenning van waar we al werken volgens de uitgangspunten van 'Samen doen wat helpt', goede voorbeelden waar we van kunnen leren en op aan kunnen sluiten bij de verdere uitwerking van 'Samen doen wat helpt'.

Enkele van dergelijke voorbeelden:

- Recent is een voormalig cliënt van de jeugdreclassering als ervaringsdeskundige aan een nieuwe cliënt gekoppeld. De één kon de ander vertellen wat hij had meegemaakt en wat hij geleerd had. Het is geen standaard onderdeel en toch maakt dit het verschil in het leven van deze cliënt. Zo werken kan als je de ruimte voelt en elkaar aanmoedigt om die ruimte op te zoeken.
- Met de Raad voor de Kinderbescherming zijn we bezig om bij een jeugdbeschermingstafel beter over de rapportage af te stemmen, zodat we kunnen ontdebellen en versnellen.
- Collega's bevragen elkaar steeds vaker: waar doe je dit voor? Wat heeft de cliënt hieraan? Dit zijn nieuwe gesprekken die een jaar geleden niet plaatsvonden. Het gaat nu niet langer over 'de cliënt is lastig', maar over 'ik vind dit lastig'. En, wat kan ik doen om een stap te zetten? Of heb je al aan moeder gevraagd wat zij het beste vindt?
- In 2021 zijn ervaringsdeskundigen in dienst getreden die medewerkers helpen om scherp te blijven op het cliëntperspectief. Samen met de teams is besproken hoe de ervaringsdeskundigen daar ondersteunend in kunnen zijn.
- Cliënten en medewerkers zijn actief betrokken bij de ontwikkeling van de nieuwe websites voor Samen Veilig Midden-Nederland en SAVE Jeugdbescherming (in 2022 volgt de website van Veilig Thuis Utrecht)
- Meer medewerkers hebben een rol gekregen in de proeftuinen en pilots die lopen in verband met het landelijke toekomstscenario.

In de citaten (zie par. 2.3 en de bijlage) en bij 'Media & blogs' in de interactieve presentatie zijn meer sprekende voorbeelden te vinden van hoe *Samen doen wat helpt* leeft en vorm krijgt op de werkvloer.

2.3 Reflecteren

Intern is er in 2021 veel aandacht geweest voor reflectie: hoe werken wij nu? Waar doen wij al samen wat helpt? Waar niet? Wat hebben wij nodig om samen te kunnen doen wat helpt? Door deze reflectie herkennen we wat er al is en waar we van kunnen leren. Het helpt om *Samen doen wat helpt* klein en doeltreffend te maken. Zo ontdekken we dat het ook echt anders kan en dat motiveert.

Hieronder vindt u een beknopte samenvatting van citaten uit gevoerde reflectiegesprekken. Een uitgebreider overzicht vindt u in de bijlage.

Cliënt centraal

- Het verschil tussen ons en de cliënt is niet groot. Het begint met hoe jij wilt dat er met jou wordt omgegaan.
- Onder het motto 'eerst doen dan regelen' kreeg een cliënt alvast de benodigde spullen en zijn daarna pas fondsen aangeschreven.

Partnerschap

- Het is cruciaal dat we als team en als duo's samen verbinden, relaties leggen en van elkaar leren door met elkaar mee te lopen en te reflecteren. Dit is overigens helemaal parallel aan collega-leidinggevende, collega-collega en collega-client. Je hebt elkaar nodig.

Deskundigheid

- Er is een gesprek op gang gekomen over wat onze taak is, wat positioneren inhoudt. We maken daarin een omslag van bepalen naar vragen, luisteren etc. We bewegen naar dienstbaarheid. Dit gaat stap voor stap, maar het gesprek is er.

Leren & transparantie

- Waardeer het kleine. Leren is elkaar zien, dichtbij zijn en samen het proces lopen. Het is informeel en intrinsiek. Benoem en waardeer de kleine stappen in de weerbarstige praktijk.

Inzichten & aandachtspunten

De reflectie heeft zicht gegeven op hoe 'Samen doen wat helpt' leeft op de werkvloer, op voorbeelden van waar we al werken volgens de uitgangspunten, waar we op aan kunnen sluiten.

Ook heeft de reflectie aandachtspunten voor de verdere uitwerking aan het licht gebracht:

1. *Anders doen is spannend en roept vragen op*
De focus op het cliëntperspectief is natuurlijk niet nieuw, maar we vullen deze anders in. We merken dat er bij cliënten, ketenpartners en medewerkers veel verschillende beelden en verwachtingen zijn over de beweging. Nog niet iedereen voelt wat de beweging is en kan zijn. De weg is niet uitgestippeld, omdat we bewust het pad maken terwijl we erop lopen. Meebewegen is daardoor niet eenvoudig of gemakkelijk. Door voorbeeldgedrag en ondertiteling van wat we doen, kunnen we in het hier en nu al laten zien wat we samen kunnen, hoe het ook kan.
2. *We hebben tijd en geduld nodig*
In ons enthousiasme mogen we niet vergeten dat we een grote verandering voor ogen hebben en dat niet iedereen hetzelfde tempo heeft. We willen de beweging op een natuurlijke manier laten plaatsvinden. Voor deze nieuwe cultuur hebben we tijd en geduld nodig.
3. *We hebben lef en eigenaarschap nodig*
Bij waar we nu mee aan de slag gaan, zijn de huidige structuur en hiërarchie minder relevant.

Deze overgang is groot. De weg is een ware ontdekkingsreis. Dat is spannend. Tegelijk willen we dat medewerkers en cliënten het voortouw nemen: zij weten het best hoe goede dienstverlening eruitziet. Wij bieden ze daarbij de ruimte om van gebaande paden af te wijken, om te onderzoeken en te ontdekken. Hier is lef en eigenaarschap voor nodig.

4. *Kwetsbaarheid als kracht*

Het is helpend en nodig om ook onze kwetsbaarheid te laten zien en te erkennen dat niet alles goed gaat. Tegelijk werken we aan realistische verwachtingen en het realiseren daarvan. Wij zijn er niet om 'alles even op te lossen'. Dat verwacht de samenleving soms wel van ons. Zo kunnen wij, zelfs als we blijvend leren, nooit aan die verwachtingen voldoen. We hebben een veilige leeromgeving nodig zonder polarisatie. We willen een lerende cultuur realiseren waarin we fouten durven te maken en daar met elkaar over durven te praten, zodat we er ook daadwerkelijk van kunnen leren. We nodigen daar onze cliënten, onze samenwerkingspartners, gemeenteraadsleden en de media bij uit. Dit is niet makkelijk en gaat niet altijd goed, maar is wel de weg voorwaarts. Van kwetsbaarheid maken we onze kracht.

5. *We missen de rust en ruimte om stil te staan en vooruit te kijken.*

Dat is jammer. Hier vinden we een oplossing voor, door bijvoorbeeld keuzes te maken en te zoeken naar vereenvoudiging.

6. *We moeten ook samen kunnen doen wat helpt*

Wij zijn ook zelf onderdeel van *samen*. We zorgen er intern voor dat onze medewerkers extern ook echt kunnen doen wat helpt. We nemen belemmeringen weg en we inventariseren en faciliteren met elkaar wat daarvoor nodig is.

7. *Sluit aan op wat in beweging is*

Wij vertellen niet wat er moet gebeuren. We sluiten aan op wat er al in beweging is en zetten onze taal en ambities om in concreet handelen en resultaten. Er zijn al veel voorbeelden die passen bij wat de beweging voor ogen heeft. Dat laten we zien en daar kunnen we met elkaar van leren.

8. *We vinden elkaar*

Het is essentieel dat we elkaar begrijpen. Samen vinden we de taal die ons daarbij helpt. We horen elkaar en zorgen voor een gemeenschappelijk begrip van het probleem dat we met elkaar willen oplossen. Zo bouwen medewerker en cliënt een brug, waar we elkaar halverwege ontmoeten om samen verder te bouwen, samen te doen wat helpt.

3. **SAMEN DOEN WAT HELPT IN 2022**

In 2022 staat die verdere uitwerking, het 'doen', centraal. We focussen op de verbetering van de samenwerking tussen de medewerker en de cliënt, het leren van en met elkaar en het behoud van medewerkers. Als middel om de beweging te versterken besteden we aandacht aan de ontwikkeling van eigenaarschap en leiderschap bij de medewerkers en leidinggevenden. Hier hebben we ook financiële middelen voor beschikbaar. In jaarplannen hebben we vastgelegd wat we willen bereiken.

3.1 Bouwsteen 2022: samenwerking tussen medewerker en cliënt

Om daadwerkelijk samen te kunnen doen wat helpt, krijgen medewerkers meer tijd om contact met de cliënt te leggen en te onderhouden. Om aan te sluiten op de leefwereld van de cliënt. Om meer tijd te genereren, nemen we belemmeringen weg die medewerkers ervaren in bijv. werkprocessen of administratie.

Maar het gaat ook om onze houding en gedrag. Hoe geven we nog beter vorm aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie en hoe gaan we om met de dilemma's die daarbij spelen? *Samen doen wat helpt*, hoe doe je dat? Hoe ga je om met dualiteit van aansluiten en begrenzen?

Bovendien kunnen we de beweging niet alleen maken. We moeten en willen dat samen doen, samen met onze cliënten, samenwerkingspartners en gemeenten.

In 2022 werken we daarom aan het volgende:

- Wij willen dat medewerkers en cliënten meer tijd hebben om met elkaar in gesprek te zijn, samen te werken en aan te sluiten. We nemen hiervoor belemmeringen weg in onder andere onze processen.
- We willen de samenwerking in de jeugdbeschermingsketen verbeteren en vereenvoudigen. Daarom vernieuwen we samen met ketenpartners en cliënten in onder meer de proeftuinen en vernieuwingsinitiatieven (onder andere in Utrecht Stad, Utrecht West en Flevoland). Zo verankeren we *Samen doen wat helpt* al in de basis, kunnen we met elkaar leren van de praktijk en bijsturen richting een werkwijze die daadwerkelijk samen doet wat helpt.
- Wij willen onze cliënten niet laten wachten en tijdig zijn met het 1^e contact, afstemmen met betrekking tot het plan van aanpak en het inzetten van zorg.
- In 2022 gaan cliënten ons nadrukkelijker helpen om stil te staan bij wat ons gedrag en ons werk oproept bij de cliënt. Het team van cliëntambassadeurs is uitgebreid en o.a. versterkt met een ervaringsdeskundige zodat wij met hen hierover in gesprek kunnen gaan en daar van kunnen leren.
- Ondanks inspanningen op het gebied van informatieveiligheid ontstaan er datalekken. Dat moeten we voorkomen want het raakt cliënten en medewerkers persoonlijk en het tast onze geloofwaardigheid en betrouwbaarheid aan. In 2022 werken we verder aan de opdracht om de gegevens van cliënten en medewerkers blijvend correct en veilig te beschermen.
- De STEM-app blijft ingezet worden om structureel cliëntfeedback op te halen.
- Elke regio organiseert in 2022 minimaal één reflectiebijeenkomst per jaar met cliënten en samenwerkingspartners. Hier halen we input op over wat er anders kan en hoe dat kan.
- Wij werken aan begrijpelijke en feitelijke communicatie met onze cliënten. Hiervoor hebben we in 2021 met de landelijke uitgangspunten van feitelijk rapporteren gewerkt aan een verbeterslag op onze rapportages. We werken in 2022 samen met cliënten verder aan betere en begrijpelijker rapportages. We willen dat cliënten zich in rapportages herkennen en hebben de ambitie het plan samen te maken. We willen ook feiten en meningen beter van elkaar scheiden.
- We beoordelen de werkwijze SAVE met de vraag 'doen wij samen wat helpt?' Waar nodig passen we de werkwijze aan.

3.2 Bouwsteen 2022: leren van en met elkaar

Samen doen wat helpt is de kern van ons werk. Het is wat we doen om de kwaliteit van ons werk te borgen, te evalueren en te verbeteren. Zo groeit ons vakmanschap. Leren doen we door met onze cliënt, collega's en onze samenwerkingspartners kritisch naar elkaar te kijken. Wat hebben we

gedaan? Hielp dat ons verder? Zo niet, hoe kan het de volgende keer beter? We moeten elkaar daar scherp in houden, delen met elkaar zodat we samen leren.

Het doel van 'leren van en met elkaar' is te komen tot duurzame verbetering van onze dienstverlening aan cliënten. We luisteren en stellen vragen, geven deskundig advies, maken samen plannen, werken samen aan het resultaat, we meten en bespreken, evalueren samen het resultaat en stellen bij en vieren succes. In 2022 willen we nog meer zicht krijgen op de factoren die voor de cliënt en de medewerkers van belang zijn en bepalend zijn voor een succesvolle en duurzame dienstverlening. Als we die factoren scherp hebben, helpt ons dat om gericht te werken aan verbetering. We werken met een leercyclus dicht bij de cliënt en de medewerker, waarbij we leren in de praktijk. Deze leercyclus vindt plaats in het contact met een cliënt, met de directe collega's op de werkvloer, maar ook met ketenpartners in een leerbijeenkomst of ontmoetingscafé.

In 2022 werken we daarom aan het volgende:

- In de teams en in de samenwerking met partners reflecteren we op de toepassing van *Samen doen wat helpt*. Hier is aandacht en tijd voor op zowel individueel niveau, teamniveau als organisatieniveau. Doen we samen wat helpt? Dit koppelen we aan onze teambuilding en ketensamenwerking.
- We betrekken ervaringsdeskundigen en cliënten bij het werk en bij onze ontwikkeling.
- Wij leren en verbeteren gestructureerd door dat systematisch en cyclisch aan te pakken (PDCA). Wij zorgen voor snelle en zorgvuldige besluitvorming om het leren en het verbeteren mogelijk te maken.
- Er is structureel aandacht voor de analyse van klachten. We bespreken deze analyse met de cliëntenraad, de klachtencommissie en vertrouwenspersonen van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Samen formuleren we verbeteracties en brengen deze op gang.
- De reflectiegroep (waarin o.a. vertegenwoordigers van de cliëntenraad, gemeenten, bestuurders van ketenpartners zitting hebben) adviseert en helpt ons om *Samen doen wat helpt* stap voor stap in te voeren.
- Wij communiceren over hoe en wat wij leren en zijn hierover transparant en hierop aan te spreken.

3.3 Bouwsteen 2022: medewerkers behouden

Een kwalitatief goede dienstverlening vraagt om tijd bij de medewerkers, tijd om te investeren in jezelf en in de samenwerking met de cliënt en in de keten. Het vraagt om medewerkers die zich voor langere tijd verbinden aan de organisatie. We hebben echter al langere tijd te maken met personeelstekorten. Door zowel een hoog verloop, een krappe arbeidsmarkt als medewerkers die voor korte of langere tijd niet inzetbaar zijn, is er een tekort aan ervaren en passend opgeleide medewerkers. De inzet in 2022 zal daarom met nadruk gericht zijn op het behoud van medewerkers, om zo te kunnen blijven werken aan het leveren van een steeds betere dienstverlening.

We willen dat onze medewerkers in hun werk voelen dat ze kunnen werken vanuit hun intrinsieke motivatie. Ze moeten zich gesteund en gesterkt voelen door hun collega's, het team en de organisatie. We zetten in op de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers en bieden hen een gezonde en veilige werkomgeving waarin we hen beschermen tegen bedreiging en agressie. We blijven bouwen aan hun rol als expert. Wij werken met elkaar aan de mentale weerbaarheid en balans tussen aansluiten bij én begrenzen van een cliënt. Dat vraagt om een blijvende investering in kennis en kunde.

In 2022 werken we daarom aan het volgende:

- Samen met de medewerker richten we ons op een gezonde, inspirerende loopbaan. Een loopbaan waarin ruimte is om te leren en te ontwikkelen, met perspectief en daarnaast fysieke en mentale veiligheid.
- We intensiveren de samenwerking met ketenpartners op het gebied van werving en loopbaanbegeleiding, zodat er groei en perspectief is. Denk aan gezamenlijke werving, een gezamenlijk werk-/leertraject en mogelijkheden voor doorstromen om persoonlijke ontwikkeling en loopbaangroei te ondersteunen. Zo kunnen we een aantrekkelijke werkgever zijn en blijven.
- We ontwikkelen een passende ondersteuningsstructuur zodat medewerkers zich meer gesteund voelen en tijd hebben voor het contact met cliënt. Denk aan administratieve ondersteuning, coaching, procesoptimalisatie etc.
- We investeren in werving, inwerken en begeleiding van nieuwe medewerkers, waarbij we een organisatie van continuïteit, diversiteit (in achtergrond en expertise) en inclusiviteit willen zijn.

3.4 Bouwsteen 2022: eigenaarschap en leiderschap

Samen doen wat helpt en leren van de praktijk kan alleen als de gehele organisatie dit steunt en iedereen hier zijn of haar aandeel aan levert. Wij willen dat onze gehele organisatie ondersteunend is aan de relatie tussen manager, medewerker en cliënt. Leidinggevendens spelen hierin een cruciale rol. Om hen daarbij te helpen, zijn we een leiderschapstraject gestart.

In 2022 werken we daarom aan:

- Elk kwartaal hebben we een ontwikkeldag met leidinggevendens waarin we samen werken aan passend leiderschap. We komen bij elkaar, kijken terug, gaan met elkaar aan de slag en maken afspraken over het vervolg.
- Teams gaan aan de slag met het begrip eigenaarschap, wat bedoelen we en wat levert het ons op in de beweging *Samen doen wat helpt*?

Tot slot

Wij roepen alle medewerkers, cliënten en ketenpartners op om vanuit verbinding, vertrouwen en met lef met ons te gaan voor *Samen doen wat helpt*. Vanuit eigenaarschap nemen we de belemmeringen weg en stoppen we met doen zoals het hoort en samen met de cliënt werken we aan wat helpt. Samen zijn wij een beweging gestart die niet zal stoppen.

Krijnie Schotel & Paul Janssen

Bestuur Samen Veilig Midden-Nederland

Bijlage: Citaten uit de reflectiegesprekken

De volgende citaten komen uit de reflectiegesprekken die in 2021 intern zijn gevoerd. Deze gesprekken hebben o.a. zicht gegeven op hoe 'Samen doen wat helpt' leeft op de werkvloer en op voorbeelden van waar we al werken volgens de uitgangspunten van 'Samen doen wat helpt', voorbeelden waar we op aan kunnen sluiten bij de verdere uitwerking van 'Samen doen wat helpt'.

1. Cliënt centraal:

- “Wat levert het de cliënt en mij op?” is tegenwoordig een veelgestelde vraag.
- Onder het motto ‘eerst doen dan regelen’ kreeg de cliënt alvast de benodigde spullen en zijn daarna pas fondsen aangeschreven. Daar is de cliënt snel en effectief enorm mee geholpen. Soms moeten we ook gewoon buiten de lijntjes durven kleuren.
- Er is zichtbare verbinding tussen cliëntperspectief en collega’s. De reflectie met ervaringsdeskundigen en de dialoog zijn daar helpend bij. In de praktijk passen we dit toe en we zoeken naar manieren om dat steeds vaker te doen. Dit wakkeren we aan in de regio’s ‘om een andere en lerende dialoog met onze cliënten te krijgen. We merken dat collega’s heel enthousiast zijn als ze een gesprek kunnen voeren met onze ervaringsdeskundige.
- Op de werkvloer leeft terecht de vraag: “Als wij niet centraal staan, hoe zetten we dan de cliënt centraal?”
- Na een x aantal dagen draagt Veilig Thuis Utrecht de cliënt over en sluit af. Waarom checken wij niet altijd of de overdracht opgepakt is en of de hulp is opgestart? Dat stukje nazorg zou zeer gewaardeerd worden. Daar sta je dan met je mond vol tanden... waarom doen wij dat eigenlijk niet?
- Verplaats je in de ander, besef dat onze betrokkenheid heftig is voor de cliënt. Wees een professional die naast de cliënt staat. Plan afspraken op momenten die de cliënt het beste passen. Door aan te sluiten en je flexibel op te stellen, vergroot je de kans dat de cliënt gaat meewerken.
- Er zijn radio’s geïntroduceerd in recepties, om de ontvangstruimtes minder klinisch te maken. In 2022 introduceren we beeldschermen in de recepties, waarop praktische informatie voor cliënten zichtbaar is.
- Waarom zijn de deuren pas om 9 uur open als een cliënt om 9 uur een afspraak heeft? Ook daar gaan we mee aan de slag.
- We zijn actief op zoek naar onze meerwaarde voor de cliënt, elke keer weer. Zijn we nog nodig, helpt een maatregel, voegen we nog toe? Goed is goed genoeg is hierbij heel belangrijk. We gaan hier steeds een stap verder mee. We betrekken bijvoorbeeld de cliënten en ook de collega’s bij onze subsidieaanvraag.
- Recent is een voormalig cliënt van de jeugdreclassering als ervaringsdeskundige aan een nieuwe cliënt gekoppeld. De één kon de ander vertellen wat hij had meegemaakt en wat hij geleerd had. Het is geen standaard onderdeel en toch maakt dit het verschil in het leven van deze cliënt. Zo werken kan als je de ruimte voelt en elkaar aanmoedigt om die ruimte op te zoeken.
- We hebben ook al echt andere stemmen en perspectieven binnengebracht in onze organisatie. Denk aan onze ervaringsdeskundigen en onze cliëntambassadeurs. We zijn druk bezig om

ervaringsdeskundigheid een plek te geven, zoals in de proeftuin van Foodvalley en in Utrecht Stad. Dit staat nog in de kinderschoenen, maar we zijn er heel serieus mee bezig.

- Wij willen een betere lokale aansluiting en meer focussen op de samenwerking rondom de cliënt. Dat regiogericht werken is voor Veilig Thuis Utrecht een flinke omslag, maar past helemaal bij *Samen doen wat helpt*. Het is wennen, maar collega's ervaren er ook meer eigenaarschap door. Je gaat elkaar leren kennen in de regio en maakt relaties die belangrijk zijn voor goede samenwerking.
- Er is een gesprek op gang gekomen over wat onze taak is, wat positioneren inhoudt. We maken daarin een omslag van bepalen naar vragen en luisteren. We bewegen naar dienstbaarheid. Dit gaat stap voor stap, maar het gesprek is er. Neem bijvoorbeeld 'positioneren', wij vertalen dat vaak als 'tegenover' of 'boven', maar je kan ook positie nemen naast of achter de cliënt. Taal is dus heel belangrijk.
- Collega's bevragen elkaar steeds vaker: waar doe je dit voor? Wat heeft de cliënt hieraan? Dit zijn echt nieuwe gesprekken die een jaar geleden niet plaatsvonden. Het gaat nu niet langer over de cliënt is lastig, maar over ik vind dit lastig. En: wat kan ik doen om een stap te zetten? Of heb je al aan moeder gevraagd wat zij het beste vindt?
- Wat wij willen met deze beweging, is precies dat realiseren waar de medewerker zijn bed voor uitkomt: tijd en ruimte voor de cliënt om dat te kunnen doen wat helpt. De hamvraag die we ons steeds als eerste moeten stellen is: wat gaat hier helpen? Dat moet echt in onze genen gaan zitten.
- In de subsidieaanvraag 2022 vragen we om extra ontwikkelbudget vanuit de noodzaak om meer tijd voor de cliënt te kunnen creëren en de medewerker beter te ondersteunen op de werkvloer. Ook willen we de caseload kunnen verlagen, maar hoe doe je dat als je een tekort aan personeel hebt? We zetten daarom in op het ondersteunen van de collega. Gemeenten erkennen dat we onder grote druk staan en tegelijkertijd staan de gemeenten zelf ook onder druk. Het is een landelijk probleem waar we stap voor stap aan moeten werken om het beter te maken. Daarbij is behoefte om meer gestructureerd met elkaar te reflecteren.
- We hebben al een mooie overgang doorgemaakt naar aanleiding van *Samen doen wat helpt* met een nieuwe focus op het cliëntperspectief. We zetten het perspectief van de cliënt centraal en creëren in taal en teksten meer duidelijkheid en openheid. De nieuwe websites (www.samen-veilig.nl en www.savejeugdbescherming.nl) laten dit nieuwe perspectief al zien.

2. Partnerschap:

- We leveren door de beweging een actieve bijdrage aan de ketensamenwerking, want goede zorg en veiligheid kun je niet alleen organiseren. Er zijn tal van mooie voorbeelden waarin je ziet dat samenwerking en de wil om vanuit visie te werken ook echte resultaten boekt. Het betekent niet dat alles goed gaat of dat we geen schrijnende beslissingen moeten nemen, maar we doen dat vanuit verbinding en gedeelde oordeelsvorming. Dat zijn grote stappen die we dan maken.
- 'Samen doen' betekent ook zeker dat we het samen met de keten zullen moeten doen. Daarbij moeten we ook durven reflecteren op ons eigen aandeel. Wat is mijn rol? Hoe heb ik die gepakt? Wat kan ik daarvan leren?

- Samen kijken naar spanning, schijnbare tegenstellingen en die erkennen. Je maakt dan samen de keuze om het samen te dragen en in balans te komen (en de systeemwereld te verkleinen). Bijvoorbeeld de balans tussen een organisatie belang en het belang van de cliënt.
- We zijn heel intensief bezig met alle ketenpartners om te zoeken naar nieuwe vormen van betere jeugdbescherming. We spreken over jeugd- en gezinsbescherming, want we willen er zijn voor alle gezinsleden. Iedereen is nodig om veiligheid te creëren. De cliënt staat hierbij centraal en niet de organisatie. We zijn bereid om te werken aan een nieuw proces en dus ook een nieuwe organisatie. SAVE Jeugdbescherming en Veilig Thuis Utrecht werken zowel in Utrecht West als in Utrecht Stad en in de regio's FoodValley en Flevoland mee aan de nieuwe jeugdbescherming. In o.a. proeftuinen ontdekken we samen met onze partners hoe het beter kan. De cliënt, de rechtsbescherming, een effectievere en snellere samenwerking en het leren van elkaar staan centraal.
- Nog breder dan in de proeftuinen zijn we bezig om bij een jeugdbeschermingstafel beter met de Raad voor de Kinderbescherming over de rapportage af te stemmen, zodat we kunnen ontdebellen en dus versnellen.
- We zetten een SAVE Jeugdbeschermer in als vast contactpersoon voor lokale teams. Zij geven laagdrempelig advies en trainen het lokale team om jeugdbescherming in het vrijwillig kader aan te bieden. Voor cliënten zijn dit soort initiatieven misschien nog niet direct duidelijk, maar indirect hebben ze er veel aan. Ze zien niet steeds andere gezichten en houden hun vaste aanspreekpunt. Vijfheerenlanden heeft inmiddels een team die jeugdbescherming in het vrijwillig kader organiseren, zodat begeleiding door SAVE Jeugdbescherming niet meer nodig is. We worden aangehaakt wanneer nodig. Een lokaal team betreft SAVE jeugdbescherming als advies gewenst is of als er vragen zijn.
- De samenwerking tussen Veilig Thuis Utrecht en SAVE Jeugdbescherming gaat veel beter. Door echt contact te maken en er samen voor te kiezen om te ontmoeten, te verbinden en te delen ontstaat er een betere samenwerking. Gewoon doen!
- *Samen doen wat helpt* betekent dat we allemaal een scherp en gedeeld beeld hebben van de opdracht die je hebt. Dit moet ook gedeeld zijn bij de anderen, zodat we voor iedereen voorspelbaar zijn, kwaliteit leveren en dat we aanspreekbaar zijn.

3. Deskundigheid:

- Accare heeft de 'Verklarende analyse' ontwikkeld. Deze is samen met Hogeschool Windesheim en de ketenpartners is deze in Flevoland uitgezet. Middels action learning en workshops zijn we hier in de breedste zin van het woord mee aan het werk. De 'Verklarende analyse' is een aanpak waarbij we continu het perspectief van de jeugdige bespreken. Is de jeugdige op de goede plek thuis? Wat is er nodig om thuis te zijn en te blijven? Het doel is om middels de verklarende analyse een zelfde taal te spreken en effectiever hulp in te zetten.
- We maken in Flevoland gebruik van ExpEx, ervaringsdeskundige jongeren die als maatje ingezet worden voor andere jongeren of als adviseur voor de organisatie in de keten.
- Het idee (naar de Tv-serie) 'How can I help?' speelt een belangrijke rol in de regio's Utrecht West en Utrecht Zuid-oost. Het slaat aan bij collega's om zo problemen op te lossen en open te staan voor het perspectief van de ander. Voorbeeld: er was geen zicht op de sociale kaart in Utrecht

West. Dat gaf vertraging en tijdsverlies door het zoeken naar contactgegevens van ketenpartners en het bij elkaar navragen. We hebben daarom een nieuwe sociale kaart gemaakt.

- *Samen doen wat helpt* geeft lucht en energie. Het geeft lucht, omdat het woorden geeft voor dialoog en toetsing op de bedoeling. Voor je intrinsieke motivatie. De beweging kan anders ook zo weer weg zijn.
- Waarom we het spannend vinden, is nog niet duidelijk, vermoedelijk ontstaat het vanuit ervaring, we zijn snel strijdbaar en dat zit de verbinding in de weg. Van strijdbaar bewegen we stap voor stap naar dienstbaar.
- Ook met het management zijn we actief bezig met *Samen doen wat helpt*. Het geeft een nieuwe dynamiek en we moeten elkaar soms opnieuw vinden. De beweging gaat over veel meer dan alleen medewerker en cliënt. Het zijn allemaal parallelle processen.
- We hebben ook in een training voor collega's gewerkt aan de koppeling tussen de beweging en de eigen motivatie om dit werk te doen. Waarom heb je gekozen voor dit werk?
- Er is een transformatie aan de gang; het doel is opnieuw centraal gezet. Er is een dagelijkse toetsing op het goede doen, ben ik aan het leren, reflecteer ik, stel ik het juiste doel of val ik in een eigen valkuil?
- We zijn bezig om de beweging structureel een plek te geven. Elke vergadering bespreken we dit. 'Wat betekent dit voor de cliënt?' is nu een normale vraag. We nemen initiatieven om ons werk te veranderen en te verbeteren. Van 'last hebben van' naar voorstellen en concrete aanpassingen. Medewerkers voelen die ruimte. Zo toetsen we in Flevoland klanttevredenheid na elk adviesgesprek en verkennen we hoe we die toetsing het best in kunnen richten.

4. Leren & transparantie:

- Er zijn regionale verschillen. Wat in Flevoland werkt kan ook in de Utrechtse regio's werken en omgekeerd. De lijnen in de keten zijn in Flevoland kort. Dat helpt en het kan andere regio's misschien ook wat leren en inzichten geven. Dus laten we verbinden en leren van elkaars best practices. Er is al veel in beweging. Laten we dat benutten.
- Waardeer het kleine. Leren is elkaar zien en samen het proces lopen. Het is informeel en intrinsiek. Benoem en waardeer de kleine stappen in de weerbarstige praktijk.
- Klachtgesprekken zijn momenten om te horen (luisteren) en recht te doen. Erkennen wat de ander meemaakt en beleeft. Dat is wat anders dan meebewegen. We moeten met elkaar bespreken hoe we klachtgesprekken invullen, wat de bedoeling is. We moeten ook professioneel begrenzen. Wat is van ons en wat van de ander en wat heeft de ander dan nodig? Dit speelt zeker bij complexe scheidingen.
- Het helpt als wij samen met partners eerder aansluiten en samen kijken wat er nodig is vanuit een hoogwaardige en professionele voorkant. Het frontteam in Utrecht West is een voorbeeld van zo'n manier om dat mogelijk te maken. Samen een goede analyse op wat nodig is. Dichterbij elkaar rondom besluitvorming en ook 'samen met de cliënt' is helpend en is ook een onderdeel van bescherming in beweging. Via gedeelde oordeelsvorming zetten we in op om samen rondom de cliënt/naast de cliënt tot een gezamenlijk plan te komen. Pas als die daar echt niet uitkomt zijn bevoegdheden nodig om veiligheid te borgen. Er is een omslag gaande en dat is mooi, maar we zijn er nog niet. We moeten meer inzetten op leren, meer samen; alles samen met lokaal en cliënt.
- We spreken elkaar in Utrecht Zuid-oost elke dag bij het ochtendappel. We bespreken dan het sentiment, de belangrijke dingen. De medewerkers voelen zich gehoord.
- Klachtgesprekken zijn heel belangrijk. We bespreken ze voor en na. Het zijn echte leermomenten.

- We doen wat extra's, sluiten aan op wat er is, waarbij je je trots kunt voelen, zolang we het elkaar willen vertellen en van elkaar leren. Spiegelen op wat er goed gaat is heel leerzaam, net als leren van dingen die niet goed gaan ook leerzaam is. Beide geeft de kans om te verbeteren.
- Er zijn verschillen in leiderschapsstijl en taakopvatting. We moeten hier als managers op kunnen verdiepen. Leadership by doing/example is belangrijk. Samen verbinden, relatie leggen, van elkaar leren, meelopen met elkaar en reflecteren is in het primair proces cruciaal. Samen een plan maken met de cliënt en samen reflecteren. Je hebt elkaar nodig om te leren.
- We moeten leren om buiten de gebaande paden te kijken wat er van en met elkaar nodig is, in plaats van na elkaar. We kunnen verder verdiepen op de samenwerking tussen SAVE Jeugdbescherming en Veilig Thuis Utrecht en ook de organisatie van de jeugdbeschermingstafel kan anders: wie doet wat?
- We moeten elkaar ook kunnen aanspreken en daar werken we actief aan. Afspraak=afpraak en we geven elkaar feedback in de teams. We moeten elkaar de komende tijd gaan spiegelen op de beweging; wat doen we nu, wat zien we elkaar doen? En we moeten leren van ervaringsdeskundigen. Het woord 'samen' in onze bedoeling is het belangrijkste woord, want samen kun je alles!
- Wij brengen en halen en delen vervolgens die ideeën, want het geeft energie. We hebben allemaal energie nodig in deze beweging, want energie is onze brandstof en het mooie is: je kunt het elkaar gratis geven.
- Het is belangrijk dat we onze mensen steunen. In Flevoland is de manager heel zichtbaar en actief op de werkvloer. We hebben er samen voor gekozen om geen werkdruk te accepteren. Elke collega mag de eigen grenzen aangeven om het werk goed te doen en vol te houden. Omdat we ook kritisch zijn in wat we vanuit onze rol wel en niet doen en daar in de keten goede afspraken over maken, werkt dit goed en blijven we in balans.
- Het verschil tussen ons en de cliënt is niet groot. Het begint met hoe wil jij dat er met jou wordt omgegaan? Dit is geen nieuwe insteek. Elke manager en elke collega doet dat op zijn eigen manier. Het hangt samen met je persoonlijkheid en met je cultuur. Het is goed om erover te praten, want we kunnen dan veel van elkaar leren. Dat geven we steeds beter vorm o.a. met de Flevo-academie. Die ontwikkelen hele bruikbare en helpende hulpmiddelen. Knelpunten kun je samen snel oplossen met behulp van bijvoorbeeld action-learning. We zijn nu concreet bezig om hier ook in de Utrechtse regio's ons voordeel mee te doen.
- *Samen doen wat helpt* kun je ontleden; bijv. het woord 'samen'; wie hoort er bij mij, wat is samen? Hoe kan ik maximale invloed uitoefenen/meeste resultaat behalen? Wat hebben anderen van mij nodig? Lerende cultuur, fouten durven maken en daar met elkaar over blijven praten. Functioneringsgesprekken zijn prachtige gesprekken zolang je meegeeft: ga leren, leer fouten maken en beter worden in dat wat je energie geeft. Maak je collega's ook mede verantwoordelijk, want het helpt om er echt samen voor te gaan. We moeten een overstijgende dialoog voeren. We zijn dat nu aan het organiseren zodat alle managers/hoofden met elkaar in gesprek gaan.
- De beweging raakt nog teveel verstopt in de trechter van top naar down. Terwijl we juist proberen om in de regie te komen. In Nieuwegein zit uit ieder team iemand in een spiegelgroep om te spiegelen en te reflecteren. Zij zijn de ambassadeurs van de beweging. In het kader van groeien en leren ligt er genoeg om op te pakken, maar we duwen het zelf teveel de trechter in en dat belemmert ons.
- In ons team kennen we elkaar en zien we elkaar. We straffen elkaar niet, maar bouwen aan elkaar. Dat werkt verbindend. Ook het management voelt zich één team, alles is bespreekbaar. We hebben één doel en dragen dat uit. Onze mensen zien dat we goed functioneren en het samen doen. Samen doen wat helpt.

- We gaan met elkaar centraal aan de slag met onze methodiek. Door *Samen doen wat helpt* in onze methodiek te borgen brengen we de uitwerking een stap verder. De rol van de gedragswetenschapper is hierbij belangrijk. We hebben wel een pas op de plaats nodig, een vertraging, zodat we ruimte ervaren om samen te kunnen doen wat helpt. Als we blijven doen wat we deden, dan krijgen we wat we hebben. We worstelen met tijd. Hoe kunnen we alles doen wat belangrijk is?
- *Samen doen wat helpt* zit 'm vooral in de kracht van herhaling en de kunst van het klein houden en stilstaan bij het vieren van successen, omdat je daar energie van krijgt en op voort kunt borduren.
- Als je reflecteert op het eigen handelen, dan zie je dat *Samen doen wat helpt* ook heel voor de hand liggend kan zijn. Het gaat namelijk niet alleen over cliënten. Het gaat ook over onszelf.
- Samen doen is ook echt samen doen. Neem ook eens de tijd om te reflecteren op je eigen handelen en op je resultaten. Dat maakt de dingen klein en concreet. Het maakt de beweging zichtbaar. Een beweging die we allemaal willen maken en al maken.