

# Veranderagenda

Samen Veilig Midden-Nederland

22 mei 2019



# Voorwoord

De afgelopen periode hebben wij als Samen Veilig Midden-Nederland in soms pittige bewoordingen te horen gekregen dat het anders moet met en bij onze organisatie. Ook in de terechte commotie rond het datalek werd ons duidelijk dat we ervaren worden als onvoldoende transparant en defensief in de reactie op de kritiek die we de afgelopen periode op ons werk hebben gekregen. Dit schaadt het vertrouwen van burgers, cliënten en professionals en daarmee de ambitie van ons allemaal namelijk een veilig thuis voor alle inwoners van de Utrechtse en Flevolandse gemeenten (en vanzelfsprekend voor alle inwoners van Nederland).

Sinds het najaar van 2017 zijn we door kritische berichtgeving over ons werk onder een regionaal vergrootglas komen te liggen. In de media, maar ook in de lokale politiek. We hebben te lang gedacht dat we deze kritieken konden beantwoorden door steeds opnieuw uit te leggen hoe complex ons werk was, dat mensen logischerwijs niet altijd blij werden van ons werk en dat kritiek en feedback op onze keuzes in ingewikkelde zaken er nu eenmaal bij hoort. Maar die aanpak is niet wenselijk voor een organisatie als de onze. Wij willen immers een organisatie zijn die midden in de samenleving staat en we vinden het daarom belangrijk om in gesprek te blijven over waarom we de keuzes maken die we maken. Keuzes en besluiten die vaak ingrijpende consequenties hebben voor de levens van kinderen en gezinnen. En daarbij hoort dat we in contact blijven met deze gezinnen en hun kritiek en feedback ook willen horen.

Daarom gaan we de komende tijd extra investeren in het versterken van vertrouwen. Als eerste dat van onze cliënten. Wij willen dat ze weten en voelen dat wij zorgvuldig te werk gaan. En als ze dat anders ervaren, dat ze ons dat ook kunnen vertellen. Hun kritiek en verbeter suggesties gaan we actief ophalen. En daar gaan we vervolgens mee aan de slag. Verder willen we heel graag in contact zijn met de burgers van Utrecht en

Flevoland – het is zo belangrijk dat ze ons weten te vinden bij vermoedens van kindermishandeling; huiselijke geweld en/of ouderenmishandeling – en gaan we het partnerschap met onze samenwerkingspartners en onze opdrachtgevers versterken. En vanzelfsprekend maken we zichtbaar hoe en wat we leren van alle informatie, kritiek en verbeter suggesties die we ophalen en hoe we die in de praktijk brengen.

De verbeterpunten zijn in deze veranderagenda uitgewerkt in concrete acties. Deze acties zijn niet in beton gegoten; onze veranderagenda is een levend document. Het is voor ons de start om snel mee aan het werk te gaan. Sommigen verbeteringen zult u al onmiddellijk kunnen ervaren, andere hebben iets meer tijd nodig. Maar het belangrijkste voor nu is: we hebben de kritiek gehoord en we zijn er mee aan de slag.

Tanno Klijn & Paul Janssen  
Raad van Bestuur Samen Veilig Midden-Nederland

## A Ambitie

*Een veilig thuis voor iedereen is onze gezamenlijke wens voor alle inwoners van de Utrechtse en Flevolandse gemeenten (en vanzelfsprekend alle inwoners van Nederland). Om dat te realiseren is het vertrouwen van burgers, cliënten en professionals in Samen Veilig Midden-Nederland (SVMN) cruciaal. We realiseren ons dat we het maatschappelijk vertrouwen van burgers en professionals in onze organisatie moeten versterken. Daarbij staan wij voor een open en transparante verbinding met zowel cliënten, burgers, professionals als opdrachtgevers.*

We zijn in het waarmaken van deze ambitie in de achterliggende periode onvoldoende geslaagd en vinden dat dat de komende periode anders moet. We kunnen dat echter niet alleen en daarom:

- Hebben we hulp van buiten ingeroepen voor advies en begeleiding;
- Zullen we gebruik maken van ervaringen bij gelijksoortige organisaties;
- Betrekken we bij de benodigde verbeteringen graag de gemeenten (onze opdrachtgevers).

In de maand april en de eerste weken van mei is op verschillende momenten overleg geweest tussen SVMN en de vertegenwoordigende wethouders van de Utrechtse jeugdregio's en hun ambtenaren over de gewenste verandering bij SVMN. De kernthema's voor de gewenste verandering zijn benoemd en uitgewerkt in deze veranderagenda. Daarmee is de koers voor verandering uitgezet.

## B Hoofddoelstellingen voor verandering

De veranderagenda is gebouwd op drie hoofddoelstellingen:

- 1 **Versterken vertrouwen van cliënten in zorgvuldig handelen van SVMN.**
  - We zijn toegankelijk in het contact met cliënten en gaan hun feedback actief ophalen.
- 2 **Blijvend bouwen aan het vertrouwen van burgers (meldingsbereidheid) en samenwerking met ketenpartners en opdrachtgevers.**
  - We maken inzichtelijk wat SVMN doet met de opgehaalde informatie en hoe cliënten, ketenpartners en opdrachtgevers dat terugzien in de praktijk.
- 3 **Verstevigen van het lerend vermogen van de organisatie.**
  - We koppelen systematisch terug hoe de opgehaalde informatie en de gemaakte analyses tot verbetering leiden binnen SVMN.

Deze drie punten worden door ons in samenhang opgepakt. Het ophalen van feedback wekt verwachtingen en is alleen succesvol als vervolgens ook duidelijk wordt wat ermee wordt gedaan.

# C Uitwerking van de hoofddoelstellingen

## 1 Versterken vertrouwen van cliënten in zorgvuldig handelen van SVMN.

### 1.1 Inzetten van ervaringsdeskundigen en/of cliënt ambassadeurs (vanaf Q3 2019);

Deze ervaringsdeskundigen en/of cliëntambassadeurs krijgen de rol om in onze organisatie gevraagd en ongevraagd feedback en advies te geven. Met hen geven we onder ander invulling aan inloopsprekuren voor cliënten.

### 1.2. Organiseren dialoogbijeenkomsten (eerste bijeenkomst in juni 2019 in Utrecht);

We organiseren samen met vertegenwoordigers van cliënten (LOC, cliëntenraad, AKJ, ouderplatforms) dialoogbijeenkomsten. Dit zijn gesprekken rondom een thema waarbij de dialoog tussen kinderen, ouders en professionals wordt bevorderd. Hierbij willen we gebruik maken van ervaring van andere organisaties.

### 1.3. Uitbreiden spiegelbijeenkomsten met cliënten naar een maandelijkse frequentie (vanaf september 2019);

Op dit moment worden er op ongeregelde momenten al spiegelbijeenkomsten met cliënten georganiseerd, we gaan deze uitbreiden naar een vaste maandelijkse frequentie.

### 1.4. Interne klachtenanalyse 2018 omzetten in een externe publicatie en bespreken met stakeholders (juni 2019);

De interne klachtenanalyse over meldingen en vragen bij het AKJ, klachtgesprekken met (regio)managers en klachtbehandeling bij de onafhankelijke klachtencommissie (KJMN) wordt vertaald in een externe publicatie.

### 1.5. Breder inzetten cliëntenraad (lopend vanaf april 2019);

De reeds actieve cliëntenraad wordt breder ingezet voor het meedenken over organisatievraagstukken. Voorbeeld hiervan is de opvolging van de pilot met de stem-app (tijdens de begeleiding wordt een cliënt op meerdere momenten een paar korte vragen gesteld om o.a. te toetsen hoe hij of zij de samenwerking ervaart, of er naar hem of haar geluisterd wordt en of de gemaakte afspraken duidelijk zijn).

### 1.6. Frequente externe communicatie over het bovenstaande (lopend vanaf april 2019).

Via onder meer onze website, nieuwsbrieven, publicaties en blogs.

## 2 Blijvend bouwen aan het vertrouwen van burgers (meldingsbereidheid) en samenwerking met ketenpartners en opdrachtgevers.

### 2.1. Hoe ontwikkelt de meldingsbereidheid van burgers en professionals zich? (lopend vanaf april 2019);

Zowel in de dagelijkse praktijk (monitoren instroomcijfers) als via speciale bijeenkomsten met cliëntenplatforms, ketenpartners en opdrachtgevers toetsen we of de recente gebeurtenissen een negatieve invloed hebben op de meldingsbereidheid van burgers en professionals.

### 2.2. Bijeenkomsten met opdrachtgevers en ketenpartners in de jeugdzorg-regio voor de verbetering van de samenwerking in de SAVE-keten (lopend vanaf maart 2019);

### 2.3. Proactieve communicatie over kritische dossiers, dilemma's, wettelijke termijnen en organisatieontwikkeling (lopend vanaf april 2019).

We zullen meer proactief communiceren (zowel in de reguliere overleggen als daar tussendoor) over:

- Kritische dossiers (waaronder voortgang van het onderzoek naar het datalek – verwachte eindrapportage in juni 2019);
- De meest relevante organisatieontwikkelingen;
- De dilemma's in ons werk;
- Het behalen van de wettelijke termijnen.

Hiertoe zullen we onze afdeling communicatie structureel versterken en tot die tijd huren we externe expertise in.

## 3 Versterken van lerend vermogen van de organisatie.

### 3.1. Aandacht voor welzijn en ondersteuningsbehoefte medewerkers (lopend proces);

Dit gebeurt in de dagelijkse afstemming tussen de medewerkers en het management. Hiervoor komt aanvullend extra aandacht vanuit de directie door aan te sluiten bij reguliere overleggen. Inspanningen ten behoeve van werving en behoud worden geïntensiveerd, tevens wordt er in 2019 een al gepland medewerkersonderzoek uitgevoerd en besteden we expliciet aandacht aan medewerkers na agressie incidenten.

### 3.2. Externe ondersteuning (vanaf mei 2019);

Uiteraard spelen bestuur en management een cruciale rol bij het versterken van het lerend vermogen van de organisatie. We hebben geconstateerd dat we daarbij een stevige blik van buiten goed kunnen gebruiken en daarom laten de Raad van Bestuur/ directie en het management zich daarbij ondersteunen door een organisatieadviesbureau.

### 3.3. Actief voorleven en verbinden hiervan met medewerkers (vanaf heden, met zwaartepunt in Q3 en Q4 2019).

Ten behoeve van de inbedding van punt 3.2. organiseren wij extra medewerkersbijeenkomsten per regio met de directie (Q3 en Q4 2019) en bespreken we de voortgang van deze veranderagenda met de ondernemingsraad (vanaf heden). Tevens wordt het bestaande beleid op een aantal terreinen aangescherpt (zoals het bewustzijn over informatieveiligheid door middel van een interne campagne in september 2019) en het belang van zorgvuldig rapporteren (onder andere scheiden van feiten en meningen) conform het Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen.

# D Acties samengevat

Onderstaan vindt u de acties uit de veranderagenda van Samen Veilig Midden-Nederland samengevat:

## 1 Versterken vertrouwen van cliënten in zorgvuldig handelen van SVMN.

- 1.1. Inzetten ervaringsdeskundigen en/of client ambassadeurs
  - vanaf Q3 2019
- 1.2. Organiseren dialoogbijeenkomsten
  - eerste bijeenkomst in juni 2019 in Utrecht
- 1.3. Uitbreiden spiegelbijeenkomsten
  - vanaf september 2019
- 1.4. Interne klachtenanalyse 2018 omzetten in externe publicatie
  - juni 2019
- 1.5. Breder inzetten cliëntenraad
  - lopend vanaf april 2019
- 1.6. Frequentie externe communicatie
  - lopend vanaf april 2019

## 2 Blijvend bouwen aan het vertrouwen van burgers (meldingsbereidheid) en samenwerking met ketenpartners en opdrachtgevers

- 2.1. Hoe ontwikkelt de meldingsbereidheid van burgers en professionals zich?
  - lopend vanaf april 2019
- 2.2. Bijeenkomsten met opdrachtgevers en ketenpartners in de jeugdzorgregio voor duiding informatie en analyses
  - lopend vanaf maart 2019
- 2.3. Proactieve communicatie over kritische dossiers, dilemma's, wettelijke termijnen en organisatieontwikkeling
  - lopend vanaf april 2019

## 3 Verstevigen van het lerend vermogen van de organisatie

- 3.1. Aandacht voor welzijn en ondersteuningsbehoefte medewerkers
  - lopend proces
- 3.2. Externe ondersteuning voor het verstevigen van het lerend vermogen van de organisatie
  - vanaf mei 2019
- 3.3. Actief voorleven en verbinden hiervan met medewerkers
  - vanaf heden, met zwaartepunt in Q3 en Q4 2019