



Van : college van burgemeester en wethouders
Datum : 26 november 2019
Portefeuillehouder(s) : Wethouder Noorthoek
Portefeuille(s) : Jeugdhulp
Contactpersoon : A. van der Ploeg
Tel.nr. : 8283
E-mailadres : ploeg.a@woerden.nl

Onderwerp:

Doorontwikkeling SVMN

Kennisnemen van:

De voortgang van de veranderagenda en de ontwikkelopgaven Samen Veilig Midden Nederland (SVMN).

Inleiding:

In april jl. zijn de gemeenten geïnformeerd over een omvangrijk datalek bij Samen Veilig Midden Nederland (SVMN). Hierna is met de 6 jeugdzorgregio's een aantal acties ingezet. Op 15 oktober jl. (zie RIB 19R.00794) bent u geïnformeerd over de onderzoeken en uitgevoerde verbeterplannen.

Met deze raadsinformatiebrief informeren wij u over:

- de door SVMN opgestelde veranderagenda en de verdere concretisering vanuit SVMN hier op (zie bijlage 1 en 2);
- het totale overzicht van alle ontwikkelopgaven waarmee wij samen met de andere Utrechtse jeugdzorgregio's sturen op de ontwikkelingen van SVMN en de keten van jeugdbescherming en huiselijk geweld (zie bijlage 3).

Kernboodschap:

Zoals u in de bijlagen kunt lezen, werkt SVMN tegelijkertijd aan een aanzienlijk aantal ontwikkelopgaven. Wij zien dat "de luiken open gaan" bij SVMN. In bijgevoegde concretisering van de veranderagenda kunt u zien welke effecten worden beoogd, welke concrete acties al zijn uitgevoerd en welke acties op de planning staan. Hetgeen SVMN nu op korte termijn heeft laten zien met haar concrete acties, maakt dat wij vertrouwen hebben in een verdere positieve doorontwikkeling die wij nauwgezet volgen en zo nodig bij sturen. Hierin werken wij samen met de 25 gemeenten van de andere Utrechtse jeugdregio's.

Financiën:

nvt.

Vervolg:

Wij zullen u in het tweede kwartaal van 2020 nader berichten over de voortgang van de verbeteragenda en de ontwikkelopgaven. Ook zullen we dan in overleg met de griffie een raadsinformatiebijeenkomst plannen met en over SVMN.

Bijlagen:

Bijlage 1: Verbeteragenda SVMN (ook reeds gemeld in RIB 19R.00794), corsa 19.090913

Bijlage 2: Concretisering verbeteragenda SVMN, corsa 19.090914

Bijlage 3: Ontwikkelopgaven mbt de keten rondom jeugdbescherming en huiselijk geweld, corsa 19.090915

De secretaris,

drs. M.H.J. van Kruisbergen MBA



De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer



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 horen. 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 jeugdzorgregio 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 jeugdzorgregio 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 cliënt 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



**Voortgang Veranderagenda
oktober 2019**

Voortgang Veranderagenda oktober 2019

Voorwoord

Samen Veilig Midden-Nederland wil werken aan het versterken van vertrouwen van onze cliënten, burgers, opdrachtgevers en samenwerkingspartners in onze organisatie. We willen dat cliënten weten en voelen dat we zorgvuldig te werk gaan. En als ze dat anders ervaren, dat ze ons dat ook kunnen vertellen. We willen ook dat mensen ons blijven benaderen bij vermoedens van kindermishandeling, huiselijk geweld en/of ouderenmishandeling. En dat samenwerkingspartners en opdrachtgevers ons als partners ervaren in onze gezamenlijke maatschappelijke doelstellingen. In de Veranderagenda hebben we de doelstellingen en acties van deze veranderopgave beschreven.

Er heeft in de maanden april en mei op verschillende momenten overleg plaatsgevonden tussen de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur van Samen Veilig Midden-Nederland met de coördinerende wethouders van de Utrechtse Jeugdregio's en hun ambtenaren over de gewenste verandering bij Samen Veilig Midden-Nederland.

De Veranderagenda is op 22 mei 2019 geplaatst op de website van Samen Veilig Midden-Nederland. De Raad van Bestuur informeert de Utrechtse gemeenten periodiek over de opvolging van de Veranderagenda. Dit is tot op heden gebeurd via de Ambtelijke Stuurgroep (ASG) SAVE/Veilig Thuis (d.d. 19 juli, 6 september). Ook hebben we het Organisatieadviesbureau Berkeley Square gevraagd het bestuur, directie en management te ondersteunen in het verstevigen van het lerend vermogen van de organisatie.

In een aparte bijeenkomst (2 oktober jl.) hebben de bestuurders van Samen Veilig Midden-Nederland bij de leden van de ASG, de leden van de werkgroep SAVE/VT/Regiovisie input opgehaald om te komen tot een concretisering van hun beeld bij de beoogde effecten van de Veranderagenda. Deze input is door Samen Veilig Midden-Nederland meegenomen in de vertaling van de activiteiten uit de Veranderagenda naar de gewenste zichtbare beweging. Het gaat tenslotte om meer dan het uitvoeren van de individuele acties. We willen vooral in ons gedrag laten zien dat we het belang van de cliënt in de samenwerking centraal stellen.

In de bijeenkomst van 2 oktober hebben we met elkaar vastgesteld dat de beoogde effecten van de Veranderagenda op drie niveaus zichtbaar moeten zijn. Deze drie niveaus komen overeen met de drie doelstelling van de Veranderagenda:

1. Niveau Cliënt – eerste doelstelling Veranderagenda: 'versterken vertrouwen cliënt'
2. Niveau Omgeving – tweede doelstelling Veranderagenda 'versterken vertrouwen burgers, professionals, ketenpartners en opdrachtgevers'
3. Niveau Organisatie – derde doelstelling Veranderagenda 'verstevigen van de organisatie'

Het realiseren van de beoogde effecten zal gefaseerd verlopen. De ingezette acties zijn in het begin meer gericht op het proactief communiceren en delen van informatie, het ophalen van kritiek, feedback en verbeter suggesties. Vervolgens gaat het om het duiden en wegeven van de opgehaalde feedback. Bij voorkeur doet Samen Veilig Midden-Nederland dit duiden met haar stakeholders: cliënten, medewerkers, ketenpartners en/of opdrachtgevers. Deze duiding levert de belangrijkste verbeterpunten op. Samen Veilig Midden-Nederland gaat aan de slag met deze verbeterpunten en met het in praktijk brengen van wat geleerd is van de feedback.

Periodiek zullen we in rapportages over de voortgang van de Veranderagenda zichtbaar maken wat in praktijk is gebracht. Tenslotte vinden we het van belang dat we met onze stakeholders onderzoeken welke effecten worden beoogd en gerealiseerd bij Samen Veilig Midden-Nederland.

Het gezamenlijk beoordelen van de gerealiseerde effecten zal vooral kwalitatief van aard zijn. We zullen de cliëntenraad en de cliëntambassadeur vragen eigenaarschap te nemen voor het beoordelen van de vraag in hoeverre Samen Veilig Midden-Nederland erin slaagt om het vertrouwen van cliënten te versterken. Dit waarborgt dat dit beeld wordt verkregen vanuit het perspectief van cliënten en dat er een continue monitoring plaatsvindt op de gewenste ontwikkelingen. Vanzelfsprekend zullen we hen hierin faciliteren.

Hieronder kunt u lezen over de voortgang van de uitvoering van de drie doelstellingen van de Veranderagenda met een korte beschrijving van de belangrijkste ontwikkelingen in de periode van juni tot en met september 2019.

Tanno Klijn en Paul Janssen

Raad van Bestuur

Samen veilig Midden-Nederland

1 Versterken van vertrouwen van cliënten in zorgvuldig handelen Samen Veilig Midden-Nederland

Doelstelling: Versterken van het vertrouwen van cliënten in zorgvuldig handelen van Samen Veilig Midden-Nederland.

- *We zijn toegankelijk in het contact met cliënten en gaan hun feedback actief ophalen.*

Beoogde effecten:

- *Cliënt voelt zich gehoord*
- *Proces is transparant en wordt zorgvuldig doorlopen*
- *Cliënt weet wat hij kan verwachten van SVMN*
- *Cliënt herkent zich in de rapportages*

Samen Veilig Midden-Nederland heeft in de afgelopen periode diverse dialoogbijeenkomsten en een Open Podium (1.2. Veranderagenda) georganiseerd om actief feedback van cliënten op te halen. Ook zijn er vanaf het najaar van 2019 in de diverse regio's spiegelbijeenkomsten met cliënten (1.3 Veranderagenda).

Op 13 september jl. vond het eerste Open Podium (met cliënten van SAVE) plaats o.l.v. lector Saskia Wijsbroek van de Hogeschool Utrecht. Tijdens deze bijeenkomst deelden jongeren, ouders én medewerkers hun beleving van de jeugdzorg in het algemeen en met Samen Veilig Midden-Nederland in het bijzonder om zo tot meer begrip te komen voor elkaars ervaringen. Jongeren en ouders waren afkomstig uit de cliëntenraad Samen Veilig Midden-Nederland, (ex-)cliënten Samen Veilig Midden-Nederland, of uitgenodigd via Spraakmakers en LOC. Deelnemers deden openhartig hun verhaal. Er was begrip voor elkaar; voor de ouder die door zijn boosheid amper uit zijn woorden kwam, voor de jongere die zich zo vaak onbegrepen had gevoeld en voor de medewerker die geconfronteerd wordt met boze ouders. Deelnemers geven aan het gevoel te hebben dat de middag heeft geholpen en de ogen te hebben geopend door verhalen van anderen te horen, gelijkenissen met anderen te zien.

Het Open Podium heeft geresulteerd in diverse spin-off acties, waaronder een positieve brief van een kritische cliënt op de berichtgeving over het Open Podium met verzoek om deelname aan een volgend Open Podium, een vervolgssessie met een voorzitter van een Ouderplatform en diverse suggesties voor vervolg van dit Open Podium in iets aangepaste vorm in meerdere regio's.

Op basis van de tot nu toe opgehaalde feedback liggen aanknopingspunten voor verbetering van de dienstverlening in:

- a) Heldere communicatie over de stappen van het traject*
- b) Meer werken vanuit respect en gelijkwaardigheid (i.p.v. procedures en protocollen)*
- c) Zorgen voor voldoende tijd voor cliënten en bekwame medewerkers*
- d) Alertheid op actuele (gezin)situaties in rapportages*

Samen Veilig Midden-Nederland start met de volgende verbeterpunten:

- Ad b) Werk vanuit een houding van respect, oprechte betrokkenheid, gelijkwaardigheid, meervoudige betrokkenheid, en niet vanuit lijsten, bureaucratie, protocollen, vinkjes.
We hebben hiervoor nu de STEM beschikbaar: een instrument waar directe feedback van de cliënt op de samenwerking met Samen Veilig Midden-Nederland centraal staat. Na een interne pilot zal deze STEM-app gefaseerd worden ingevoerd. De medewerker legt met de STEM, aansluitend aan het gesprek met de cliënt, zes stellingen voor aan de cliënt over de (kwaliteit van de) samenwerking. Dit gebeurt heel eenvoudig via een smartphone of een

laptop/computer. Stellingen zijn onder meer 'De medewerker luisterde en begreep mij', 'Het gesprek heeft mij verder geholpen' en 'Afspraken zijn duidelijk'. Aansluitend bespreken cliënt en medewerker het resultaat: hoe houden we de tevredenheid vast of hoe kunnen we deze verbeteren? Met de STEM krijgen cliënt en medewerker samen meer zicht en regie op de samenwerking en het proces.

Tevens nemen we deel aan het landelijke actieplan feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen dat onder meer gericht is op respectvolle bejegening (zie ook onder par. 3).

- Ad d) Laat niet jarenlang dezelfde (gezins-)situaties in rapportages staan als deze veranderen. *Invoering van een nieuw veiligheidstaxatie-instrument in Q1 2020. In dit instrument staan niet de statische maar juist de dynamische (aan verandering onderhevige) risicofactoren genoemd.*

Natuurlijk zijn we er niet met deze twee punten. Maar we kiezen ervoor om te leren in haalbare stappen.

Begin juli is op de website van Samen Veilig Midden-Nederland de klachtenanalyse 2018 'Leren van Klachten' gepubliceerd (1.4. Veranderagenda). Deze klachtenanalyse geeft een overzicht van het aantal en de aard van de klachten dat bij het AKJ, de interne klachtprocedure en de onafhankelijke externe Klachtencommissie Jeugd Midden Nederland (KJMN) is binnen gekomen en behandeld en de door Samen Veilig Midden-Nederland uit deze klachten afgeleide verbetermaatregelen. Deze klachtenanalyse is op 14 oktober 2019 in een leerbijeenkomst met vertegenwoordiging uit de cliëntenraad, het AKJ, de KJMN, beleidsmedewerkers van gemeenten, de Ombudsman en de Hogeschool Utrecht in een leersessie verder besproken. Doelstelling is vanuit de verschillende perspectieven van betrokken instanties te reflecteren op de vraag wat we kunnen leren van onze klachten en hoe we dat het beste kunnen doen.

Voor het beter waarborgen van het cliëntperspectief in ons werk, worden de leden van de cliëntenraad breder ingezet (1.5 Veranderagenda), o.a. door de eerdergenoemde deelname aan het Open Podium en aan de leerbijeenkomst naar aanleiding van de klachtenanalyse, en het eigenaarschap van de beoordeling van de effecten van onze verandermaatregelen op het vertrouwen van cliënten (zie ook blz. 2).

Verder wordt een cliëntambassadeur geworven die binnen Samen Veilig Midden-Nederland een aanjagende rol zal krijgen in het verstevigen van de positie van cliënten in de uitvoering en de beleidsvorming (1.1. Veranderagenda). Vanaf het eerste moment in juni, dat we met de Veranderagenda aan de slag zijn gegaan, zijn ervaringsdeskundigen betrokken geweest bij de organisatie van de activiteiten (onder andere Open Podium, conferentie Geweld in Gezinnen op 8 oktober). Ten aanzien van de bredere inzet van ervaringsdeskundigheid - aanvullend op een bredere inzet van de cliëntenraad en inzet van cliëntambassadeur(s) - worden op dit moment de verdere mogelijkheden verkend.

De feedback vanuit opdrachtgevers dat de communicatie van Samen Veilig Midden-Nederland onvoldoende transparant en defensief is, hebben we ons ter harte genomen. Er is aanmerkelijk meer extern gecommuniceerd (1.6 Veranderagenda) op websites en sociale media (Twitter en LinkedIn) over activiteiten die voortvloeien uit of samenhangen met de Veranderagenda, waaronder het Open Podium, vergaderingen van de Cliëntenraad, de eindrapportage van het datalek van 9 april jl. en de beantwoording van Kamervragen over de organisatievorm van Samen Veilig Midden-Nederland. Onze ambitie daarbij is om meer open en transparant te communiceren en daarbij ook onze kwetsbaarheid en dilemma's zichtbaar te maken. We zijn ook gestart met 'webcare' en streven naar actiever reageren op allerlei uitlatingen op sociale media. Dat kan betekenen dat we open de dialoog zoeken naar aanleiding van kritische signalen, maar ook dat we de hand uitsteken naar mensen die op zoek zijn naar samenwerking. Vaste of frequente klagers krijgen een luisterend oor via

privéberichten of een waarschuwing als zij privacygevoelige gegevens twitteren. Webcare is een vak apart, voor ons nog nieuw, omdat tot voor kort steeds een terughoudend mediabeleid is aangehouden. Het zal de komende periode verder ontwikkeld worden.

2. Blijvend bouwen aan het vertrouwen van burgers en samenwerking met professionals

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

- *We maken inzichtelijk wat Samen Veilig Midden-Nederland doet met de opgehaalde informatie en hoe cliënten, ketenpartners en opdrachtgevers dat terugzien in de praktijk.*

Beoogde effecten:

- *Burgers en ketenpartners blijven melden*
- *Heldere informatie over organisatie*
- *SVMN is goed bereikbaar en geeft direct juiste antwoord*
- *(Pro)- actieve en open samenwerking tussen SVMN en ketenpartners*
- *SVMN informeert proactief opdrachtgevers en deelt dilemma's*
- *SVMN maakt strategische keuzes samen met de omgeving (cliënten, opdrachtgevers, ketenpartners)*

We toetsen regelmatig of de recente gebeurtenissen een negatieve invloed hebben op de meldingsbereidheid van burgers en professionals (2.1 Veranderagenda). Op 25 april en 4 juli 2019 is dit getoetst in twee ketenpartnerbijeenkomsten naar aanleiding van het datalek. Bij deze ketenpartnerbijeenkomsten waren zorgaanbieders, collega gecertificeerde instellingen, lokale teams en gemeenten vertegenwoordigd.

Daarnaast hebben de (regio)managers van Samen Veilig Midden-Nederland de ontwikkeling van de meldingsbereidheid regelmatig besproken in hun contacten met onze samenwerkingspartners (vooral lokale teams) in de periode mei en juni en hebben daarin niet vastgesteld dat de meldingsbereidheid is afgenomen. Ook gezien de stijging van het aantal meldingen bij Veilig Thuis hebben wij geen indicatie dat hier sprake van is. We zullen dit periodiek blijven monitoren.

In alle 6 de Utrechtse jeugdregio's hebben in de periode maart en april bijeenkomsten plaatsgevonden voor de verbetering van de samenwerking in de SAVE-keten (2.2 Veranderagenda). De opvolging van deze dialoogbijeenkomsten (RvdK, Samen Veilig Midden-Nederland en andere ketenpartners) wordt op dit moment vormgegeven. Dat moet bijdragen aan een spoedige oplossing voor het wachtlijstvraagstuk in de keten. Tevens is er in Utrecht Overvecht een pilot ketenversnelling opgestart, die ook een bijdrage zou kunnen leveren aan de effectiviteit en de efficiency van de jeugdzorgketen.

We hebben in aansluiting op wat hiervoor is gezegd over een meer frequente communicatie ook een meer proactieve houding in communicatie over kritische dossiers en dilemma's gezocht (2.3. Veranderagenda):

- bericht over uitkomst onderzoek Datalek op de website (5 juli jl.)
- bericht over en publicatie van het onderzoek uitgevoerd in opdracht van de gemeente Utrecht (namens alle Utrechtse gemeenten in ons aandachtsgebied) door COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement naar de gegevensbescherming binnen Samen Veilig Midden-Nederland (27 september jl.)
- rapportage over wettelijke termijnen Veilig Thuis in Q2 aangeleverd aan de Centrumgemeenten;
- de dilemma's betreffende arbeidsmarkt en beschikbaarheid zorgaanbod gedeeld met de gemeenten middels de kwartaalrapportage aan de 6 Utrechtse JZ-regio's en besproken in de reguliere kwartaaloverleggen van de (regio) managers met de gemeenten.

Met de aanstelling van een hoofd Communicatie in juli jl. met woordvoering en media in portefeuille is de afdeling communicatie structureel versterkt.

3. Verstevigen van lerend vermogen van de organisatie

Doelstelling: Verstevigen van het lerend vermogen van de organisatie.

- *We koppelen systematisch terug hoe de opgehaalde informatie en de gemaakte analyses tot verbetering leiden binnen Samen Veilig Midden-Nederland.*

Beoogde effecten:

- *Omgeving-sensitieve organisatie*
- *Lerende organisatie met een continue feedback-loop op primair proces*
- *SVMN leert en ontwikkelt i.p.v. verdedigt.*
- *Cliënt centraal (i.p.v. procedures en protocollen)*

Aandacht voor welzijn en ondersteuningsbehoefte van medewerkers is essentieel voor een goede uitvoering van het werk van Samen Veilig Midden-Nederland (3.1 Veranderagenda). Op verschillende manieren wordt bij onze medewerkers feedback op dit punt opgehaald. Er zijn extra medewerkersbijeenkomsten met de directie over de Veranderagenda (Q4) en de directie sluit op verzoek aan bij reguliere overleggen van teams. De exitgesprekken met vertrekkende medewerkers worden met het oog op maximale objectiviteit voorlopig centraal uitgevoerd door de afdeling HRM, die periodiek zal rapporteren over de bevindingen.

Op 1 oktober jl. is het periodieke medewerkersonderzoek gestart, dat driejaarlijks plaatsvindt. Na de rapportage van de uitkomsten zal een plan van aanpak voor de belangrijkste aandachts- en verbeterpunten worden opgesteld. Daarnaast heeft de Arbodienstverlener een jaarrapportage (juli '18 – juli '19) met aanbevelingen opgeleverd om meer proactief te investeren in gezond werken en daarmee in preventie van verzuim. De interne werkgroep Gezond werken geeft opvolging aan deze aanbevelingen.

Het beleid betreffende agressie tegen medewerkers is aangescherpt en er is intensief contact met het OM over de uitvoering van de afspraken in het kader van Veilige Publieke Taak (VPT), waarmee alerter gereageerd kan worden op geweld en agressie tegen hulpverleners tijdens de uitoefening van hun publieke taak (sneller vervolgen, zwaarder straffen). Dit onderwerp wordt inmiddels ook landelijk opgepakt vanuit gezamenlijke gecertificeerde instellingen richting de Minister.

In september jl. is door ons het Protocol incidenten tegen medewerkers vastgesteld. Hiermee willen we het aantal (agressie)incidenten tegen medewerkers beter registreren en zo meer zicht krijgen in aard en omvang van het probleem.

Organisatieadviesbureau Berkeley Square ondersteunt het bestuur, directie en management in het verstevigen van het lerend vermogen van de organisatie (3.2 Veranderagenda). In augustus zijn gesprekken gevoerd met het management om een beeld te krijgen van aanknopingspunten om het lerend vermogen van de organisatie te versterken. 16 September jl. was er onder leiding van Berkeley Square een heidag met het management van SAVE, VT en Servicecentrum en de directie. Thema's uit de gevoerde gesprekken zijn op de heidag gebruikt als startpunt om te kijken wat er nodig is om condities voor gezamenlijk leren, reflecteren en verbeteren te versterken. 'Actiegroepen' geven hieraan vervolg.

Tijdens de afgelopen maanden hebben wij met elkaar ook geconstateerd dat het laten landen van de Veranderagenda binnen Samen Veilig Midden-Nederland nog een uitdaging is. Medewerkers en management ervaren een hoge werkdruk door de hoge instroom van zaken in combinatie met dat het moeilijk is om aan voldoende medewerkers te komen. Daar waar voor de Veranderagenda extra tijd en ruimte een noodzakelijke voorwaarde is, ervaren medewerkers juist druk op de caseload. In

de gesprekken van de directie met management en medewerkers zullen deze dilemma's ook een voortdurend onderwerp van gesprek zijn.

Het eindrapport van het COT en een door Samen Veilig Midden-Nederland uitgevoerde risicobeoordeling Informatieveiligheid (beiden in september jl.) hebben een analyse opgeleverd van de informatieveiligheid bij Samen Veilig Midden-Nederland (3.3. Veranderagenda). Hieruit komen de volgende 'assen' naar voren waarop verdere professionalisering van de informatieveiligheid mogelijk en gewenst is:

- * kennis en bewustzijn;
- * technische instellingen;
- * organisatorische regelingen;
- * inrichting governance.

Voor de eerste as zal in Q4 een bewustzijns campagne voor medewerkers betreffende informatieveiligheid plaatsvinden, met o.a. workshops voor medewerkers over security en privacy. Er is bij de afdeling informatiemanagement gedurende een half jaar een cyber-security specialist aangesteld die de digitale omgeving onderzoekt op risico's. Deze functie blijft in 2020 gehandhaafd.

Voor de verbetering van de rapportage aan cliënten sluiten we aan bij het landelijke programma actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen (gecertificeerde instellingen, RvdK, Landelijk Netwerk VT) (3.3. Veranderagenda). In het actieplan wordt samengewerkt aan verbetering van het feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen. Het actieplan heeft 21 actiepunten onderverdeeld in vier actielijnen:

- Respectvolle bejegening kinderen en ouders
- Informeren en ondersteunen kinderen en ouders
- Kwaliteit onderzoek en rapportage
- Verkenning rechtspositie kinderen en ouders

In het afgelopen jaar lag de nadruk vooral op de uitwerking van de landelijk te realiseren actiepunten. In 2020 en 2021 is het de bedoeling om ook meer regionaal aan de slag te gaan. Parallel aan deze ontwikkelingen zijn er op zes plekken in Nederland (waaronder Utrecht Overvecht, met betrokkenheid van SAVE en Veilig Thuis) pilots effectieve jeugdbescherming gestart.

Samenvattend beeld

De afgelopen maanden zijn we in samenwerking met cliënten, ketenpartners, opdrachtgevers en andere betrokkenen intensief aan de slag gegaan met de Veranderagenda. De eerste uitgevoerde activiteiten hebben geleid tot een spin-off aan suggesties voor vervolgstappen, die allemaal een bijdrage kunnen leveren aan een betere en transparantere verbinding met onze cliënten, ketenpartners en opdrachtgevers. Ook is de eerste feedback van individuele cliënten en belangenorganisaties op de door ons georganiseerde activiteiten positief.

Hoewel de eerste signalen vanuit onze contacten met cliënten, ketenpartners en opdrachtgevers hoopgevend zijn, staan we natuurlijk nog maar aan het begin van het veranderproces. We verwachten dat de beoogde effecten richting de zomer van 2020 steeds duidelijker zichtbaar worden. De komende periode zal steeds meer merkbaar moeten worden dat de opgehaalde informatie en kritiek door Samen Veilig Midden-Nederland ook vertaald kunnen worden in een lerende organisatie, waardoor de suggesties voor veranderingen en verbeteringen ook vertaald gaan worden naar de kwaliteit van de primaire processen. We willen dit regelmatig laten beoordelen/toetsen door onze stakeholders: cliënten, ketenpartners, opdrachtgevers en medewerkers

Onze veranderopdracht is pas geslaagd als voor cliënten, ketenpartners en opdrachtgevers het streven naar verbinding en transparantie in de dagelijkse praktijk ook daadwerkelijk beter zichtbaar is in de houding en het gedrag van de medewerkers van Samen Veilig Midden-Nederland.

Bijlage samenvattend overzicht acties

1. Versterken vertrouwen van cliënten in zorgvuldig handelen van Samen Veilig Midden-Nederland.

Uitgevoerde acties

- a) Ophalen feedback (o.a. Open podium) (1.2 en 1.3)
- b) Leren van klachten: externe publicatie, leerbijeenkomst (1.4)

Lopende acties

- a) Werving cliëntambassadeur en verkennen mogelijkheden ervaringsdeskundigen (1.1)
- b) Spiegelbijeenkomsten (1.2 en 1.3)
- c) Vervolg op leerbijeenkomst klachten; vaststellen verbeterpunten (1.4)
- d) Breder inzetten cliëntenraad (1.5)
- e) Meer open externe communicatie (1.6)

Geplande acties

- a) Besluit wijze van inzet ervaringsdeskundigen (1.1)
- b) Inzetten verbeteracties (1.2 en 1.3)
 - invoeren Stem: vanaf november 2019
 - invoering nieuw veiligheidstaxatie-instrument Q1 2020
- c) Uitvoeren verbeteracties "Leren van klachten" (1.4)
- d) Beleggen bij cliëntenraad en de cliëntambassadeur eigenaarschap voor beoordeling versterken vertrouwen van cliënten (1.5)

2. Blijvend bouwen aan het vertrouwen van burgers en samenwerking met professionals

Uitgevoerde acties

- a) Ketenpartnerbijeenkomsten m.b.t. datalek (2.2)

Lopende en geplande acties

- a) Periodieke toets meldingsbereidheid (2.1)
- b) Dialoogbijeenkomsten ketenpartners (2.2)
- c) Proactieve houding communicatie kritische dossiers: datalek, COT, wettelijke termijnen, dilemma's in Q2 rapportage gemeenten (2.3)
- d) Met stakeholders onderzoeken welke effecten worden gerealiseerd bij Samen Veilig Midden-Nederland

3. Verstevigen van lerend vermogen van de organisatie

Uitgevoerde acties

- a) Veilige publieke taak: aanscherpen intern beleid, afspraken met OM, betere registratie incidenten (ophalen informatie) (3.1.)
- b) Aanstelling cyber-securityspecialist (3.3.)

Lopende acties

- a) Ophalen en opvolgen feedback bij medewerkers door directie in medewerkersbijeenkomsten, medewerker onderzoek (oktober), exitgesprek door HRM, jaarrapportage arbodienstverlener (3.1.)
- b) Externe ondersteuning door Berkeley Square: actiegroepen aan de slag, inrichten ondersteuningstraject (3.2.)

- c) Risicoanalyse en plan van aanpak verbeteren informatieveiligheid (3.3)
- d) Uitvoering bewustzijns campagne informatieveiligheid (3.3.) (Q4 2019)
- e) Deelname pilot ketenversnelling (3.3.)

Geplande acties

- a) Uitvoering actieplan verbetering feitenonderzoek (3.3.) (2020)

Bijlage 3:

Ontwikkelopgaven SVMN en de keten van Jeugdbescherming en huiselijk geweld.

Op 3 oktober 2019 (#RIB 63) hebben wij u de rapportage toegestuurd van het door ons geïnitieerde onderzoek naar het datalek bij SVMN. In de begeleidende brief hebben wij u een totaal overzicht van alle opgaven beloofd. Dat overzicht treft u hieronder aan.

De ontwikkelopgaven rondom SVMN en de keten van jeugdbescherming en huiselijk geweld zijn verdeeld over drie onderwerpen:

1. Datalek/informatiebeveiliging SVMN
2. Veranderagenda SVMN
3. Dialoogtafels keten jeugdbescherming en huiselijk geweld

Het overzicht geeft de samenwerkende gemeenten als opdrachtgever inzicht en mogelijkheid tot sturing op de doorontwikkeling van SVMN en - in gezamenlijkheid met de Raad voor de Kinderbescherming - op het functioneren van de keten van jeugdbescherming en huiselijk geweld. Hieronder informeren wij u allereerst over het construct van onze bovenregionale samenwerking. Daarna beschrijven wij de ontwikkelopgaven en hoe wij sturen op de ontwikkelingen.

Sturing en monitoring

Beknopte weergave van het bovenregionale samenwerkingsconstruct.

In samenwerking met de 25 andere gemeenten uit de Utrechtse Jeugdzorgregio's (vanuit het Bestuurlijk platform jeugd) hebben wij een meerjarig subsidiecontract afgesloten (tot en met 2024) met SVMN voor de uitvoering van jeugdbescherming en Veilig Thuis.

De gemeente Utrecht is vanwege haar grootte één jeugdzorgregio. Andere regio's betreffen de samenwerking van meerdere kleinere gemeenten.

Het contractmanagement en het accounthouderschap voor de reguliere sturing op de uitvoering van taken, monitoring van financiële/inhoudelijke voortgang van de jeugdbeschermingstaken is per regio belegd, het accounthouderschap voor Veilig Thuis ligt bij de centrum gemeenten Amersfoort en Utrecht.

Regio specifieke issues worden in de kwartaalgesprekken in de regio's besproken en afgehandeld.

Bovenregionale issues en zaken omtrent jeugdbescherming en Veilig Thuis worden besproken in een bovenregionale ambtelijke werkgroep van accounthouders met daarboven de bovenregionale ambtelijke stuurgroep (ASG) waar ambtelijk management vanuit de 6 Utrechtse regio's aan deel neemt. De ASG informeert het Bestuurlijk Platform Jeugd, legt besluiten voor en voert besluiten uit.

Vanuit de bovenregionale samenwerking sturen wij op de ontwikkelopgaven rond SVMN en de keten van jeugdbescherming en huiselijk geweld.

De ontwikkelopgaven zijn verschillend van aard en daarmee ook de wijze en mogelijkheden van sturing op en monitoring van de voortgang op deze opgaven. Zo is de opgave om transparantie aan te brengen met betrekking tot de aard en aantal ingediende klachten eenvoudig te monitoren door de publicaties van SVMN te beoordelen op wel/niet voldoende transparantie. Veel ingewikkelder ligt het bijvoorbeeld bij het monitoren van en sturen op de verbetering van de samenwerking in de jeugdbeschermingsketen, waarbij SVMN één van de uitvoerende partijen is. Want de effecten die beoogd worden, zijn afhankelijk van de inzet van alle betrokken partijen. En factoren in de maatschappelijke context kunnen een aanzienlijke invloed hebben terwijl daar moeilijk op te sturen is. Bijvoorbeeld het gebrek aan goed geschoold en vaardig personeel, dat een landelijk issue is.

In bijgevoegde memo treft u een weergave aan van de ontwikkelopgaven en daarbij hoe wij samen met onze regionale collega's sturen op de ontwikkelopgaven en hoe wij de voortgang monitoren.

OVERZICHT EN SAMENHANG VAN DE ONTWIKKELOPGAVEN

1. Datalek/gegevensbescherming SVMN

Opbrengst onderzoek FOX-IT en SVMN

Allereerst was het belangrijk dat het lek zo snel mogelijk werd gedicht en dat er uitgezocht werd welke cliënten het betrof. SVMN heeft hiervoor FOX-IT ingehuurd om een onafhankelijk technisch onderzoek te doen naar het datalek. Daarnaast heeft SVMN een intern onderzoek naar het datalek uitgevoerd dat resulteerde in een plan van aanpak met de noodzakelijke verbetermaatregelen.

De eindrapportage van het onderzoek en het plan van aanpak hebben wij met onze regio collega's besproken. De hoofdconclusies waren dat het datalek gedicht is, dat het nagenoeg niet te achterhalen is van welke cliënten gegevens inzichtelijk zijn geweest voor derden en dat SVMN direct een aantal acties heeft uitgevoerd om herhaling te voorkomen. Verder worden er concrete maatregelen en verbeteracties genoemd die binnen SVMN zijn/worden uitgevoerd.

Vervolgacties

Deze acties zijn:

- Alle interne systemen (waaronder de telefooncentrale) worden gecontroleerd op het versturen van e-mail. Alle interne systemen dienen gebruik te maken van de mailserver van Samen Veilig waardoor er via een beveiligde mail-infrastructuur berichten worden verstuurd.
- De domeinnamen die voor Samen Veilig geregistreerd zijn, worden door Z-CERT gemonitord.
- De instellingen van het beveiligingsprogramma Zivver zijn per 6 mei 2019 aangepast, zodat in alle gevallen waar mogelijk sprake is van een bericht met persoonsgegevens in de inhoud er altijd veilig gemaïld wordt door medewerkers van Samen Veilig.
- Op de afdeling Informatiemanagement is voorlopig tot eind 2019 een Cyber Security Specialist aangesteld voor extra controles op de kwaliteit van digitale gegevensbescherming.

Opbrengst onderzoek gemeenten door COT

Het door gemeenten geïnitieerde onderzoek dat uitgevoerd is door COT, heeft zich eveneens gericht op het technische gedeelte van het datalek (gebruikmaken van het FOX-IT onderzoek) en op hoe binnen SVMN wordt gestuurd op het omgaan met informatiebeveiliging. Het onderzoeksrapport hebben wij met u gedeeld.

Op basis van haar bevindingen doet het COT in haar rapport de volgende aanbevelingen die wij als ontwikkelopdracht aan SVMN hebben gegeven.

1. Stel aanvullende specifieke uitgangspunten op voor het handelen van professionals die nodig zijn om een veilige, betrouwbare en passende werking van het gebruik van persoonsgevoelige gegevens te waarborgen. De betrokken medewerkers kunnen met de uitgangspunten vanuit hun eigen verantwoordelijkheid werken.
2. Verstevig het risicobeheer voor informatiebeveiliging door een duidelijker onderscheid tussen risico's die moeten worden aangepakt en de aanvaardbare risico's (de risicoacceptatie). Wees als SVMN transparant over aanvaardbare risico's, bijv. omdat het soms in het belang is van acute zorg en daarmee in het belang van de cliënten. Aanvaardbare risico's kunnen er ook zijn omdat dit de ketensamenwerking versterkt.

3. Versterk de borging van informatiebeveiliging door ook aandacht te besteden aan mogelijke verbeteringen (beleid, organisatie, risicobeheer). De winst zit in het zoeken naar geschikte technische maatregelen om risico's te voorkomen (privacy by design en privacy by default in reguliere én in acute situaties). Communiceer dit ook duidelijk naar de medewerkers en leg hierover als bestuur van SVMN verantwoording af aan Raad van Toezicht.
4. Betrek cliënten bij de doorontwikkeling van informatieveiligheid. Cliënten kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan de normen en uitgangspunten voor het gebruik van persoonsgevoelige cliëntgegevens. Betrek bijvoorbeeld Cliëntenraad bij de bovengenoemde aanbevelingen.
5. Betrek opdrachtgevers van SVMN bij de doorontwikkeling van informatieveiligheid. Wees transparant in de keuzes die SVMN gaat maken bij de doorontwikkeling van informatieveiligheid. Leg ook duidelijk uit dat daadwerkelijke incidenten rond persoonsgevoelige gegevens -ondanks alle inspanningen- nooit volledig uit te sluiten zijn. Geef daarbij wel aan hoe het crisismanagement van SVMN ervoor zorgt dat SVMN effectief, tijdig en conform de verwachtingen van de buitenwereld handelen tijdens een crisisfase.
6. Organiseer crisisoefeningen over de brede impact van een omvangrijk datalek. Wees aantoonbaar voorbereid op grote en ongewenste incidenten rond persoonsgevoelige informatie. Organiseer jaarlijks een crisisoefening waarin de crisisvaardigheden voor de top risico's van SVMN ontwikkeld worden.

Sturing en monitoring:

De opdracht is aan SVMN om te zorgen voor een infrastructuur en sturing op informatiebeveiliging die passend is bij de organisatie en de uitvoering van taken. De uitgevoerde en lopende acties van SVMN geven daar concreet invulling aan, de aanbevelingen van het COT moeten nu verder opgepakt worden door SVMN.

De ontwikkelopgaven rondom het datalek gaan over het functioneren van de interne organisatie SVMN, zonder een bijzondere specificatie naar een regio.

- Sturing en monitoring van deze opgaven liggen daarom bij de bovenregionale ambtelijke stuurgroep van gemeentelijke managers van de zes Utrechtse regio's (ASG) die voor de voortgang bespreekt tijdens kwartaalgesprekken met SVMN.
- Voorafgaand aan ieder kwartaalgesprek levert SVMN een voortgangsrapportage aan, gebaseerd op de genoemde punten.
- De ASG informeert de bestuurders van het bovenregionaal overleg (BO) als zich bijzonderheden voordoen in de uitwerking van de opgaven.

2. Veranderagenda SVMN

SVMN is gevraagd om met een concretisering van haar veranderagenda te komen.

Deze treft u aan als bijlage 1.

Sturing en monitoring:

Ook voor de ontwikkelopgaven uit de veranderagenda geldt dat het gaat om het functioneren van de organisatie SVMN als geheel, zonder een bijzondere specificatie naar een regio.

- Op basis van de aanscherping en concretisering van de veranderagenda, kan de voortgang goed gestuurd en gevolgd worden.
- Sturing en monitoring van deze opgaven ligt bij de ASG die kwartaalgesprekken gaat voeren met SVMN.
- Voorafgaand aan ieder kwartaalgesprek levert SVMN een rapportage aan, gebaseerd op de genoemde punten.
- De ASG informeert het BO als zich bijzonderheden voordoen in de uitwerking van de opgaven.

3. Dialoogtafels keten jeugdbescherming en huiselijk geweld

Op basis van de uitkomsten van de dialoogtafels in de Utrechtse regio's, zijn onderstaande opgaven/verbeterpunten geformuleerd voor alle zes de regio's:

- Werken vanuit het "team Model" in het ketenproces.
- Meer rol verheldering nodig in de samenwerking van lokaal team en SAVE(GI) onderling en met jeugdigen en gezinnen.
- Meer eenduidigheid nodig in de visie op de inzet van de jeugdbeschermingstafel (JBT). Zie de bijlage voor uitleg over de JBT.
- Meer eenduidigheid nodig over timing en doel van preventieve justitiële inzet (Participerend Consult (PC¹) en SAVE Begeleiding).
- Het kind en het gezin staat centraal (toegevoegd punt na bespreking BO van 10 juli)

Vervolgstappen

Deze punten worden verder uitgewerkt in regionale werksessies, waarbij nadrukkelijk de vraag wordt meegenomen: *"wat hebben de uitvoerende professionals als randvoorwaarden nodig om deze ontwikkelpunten te kunnen uitvoeren"*. De uitwerking van de opgaven/verbeterpunten vergen per ontwikkelpunt intensieve sessies waarbij samenwerken partners gezamenlijk moeten komen tot nieuwe inzichten en afspraken per opgave. De regionale sessies vinden plaats in twee rondes. Voor het einde van het jaar een eerste ronde waarin voornamelijk het management van samenwerkende partijen het proces zullen opzetten waarbinnen per regio de ontwikkelopgaven worden uitgewerkt, daarna volgt in februari een tweede ronde waarbij uitvoerende professionals per regio van start gaan met de opgaven/verbeterpunten en zullen aangeven wat zij als randvoorwaarden nodig hebben om de ontwikkelpunten uit te kunnen voeren.

Het vervolg zal verder per regio uitgevoerd worden.

De opbrengst van de sessies worden in maart 2020 besproken in een bijeenkomst met de opdrachtgevers, bestuurders van de gemeenten, en de ministeries van VWS en J&V, ketenpartners SVMN, WSSS, LdH en RvdK, Sociale wijkteams en uitvoerende professionals.

Sturing en monitoring:

De ontwikkelopgaven die het functioneren betreffen van de keten rond jeugdbescherming en huiselijk geweld, vragen om een nauwer optrekken met de Raad voor de Kinderbescherming. Ze vragen om gezamenlijke monitoring van de acties die uit de dialoogbijeenkomsten zijn voortgekomen.

Daarnaast is er met betrekking tot de keten sprake van gezamenlijk opdrachtgeverschap van het Rijk en gemeenten in de aansturing van RvdK, Save/VT en de sociale wijk- en buurtteams. Dat vraagt om een nauwer partnerschap om gezamenlijk te kunnen sturen op de ontwikkelingen.

- De ASG verzorgt op ambtelijk niveau de sturing op de ontwikkelopgaven.
- Jaarlijks worden regionale dialoogtafels georganiseerd om de ingezette verbeteringen te toetsen, zo nodig bij te stellen en de verbinding met de regio's en de uitvoering te versterken.
- De wettelijke verplichte samenwerkingsovereenkomst tussen gemeenten (lokale teams), SVMN, haar onderaannemers en de RvdK biedt de basis voor de regionale dialoogtafels en legt de afspraken vast tussen de partijen.

¹ Participerend Consult is in (fysieke) aanwezigheid van een SAVE medewerker bij contact met ouders i.t.t. een consult, dat is telefonisch.

- De RvdK en de GI's zal gevraagd worden om periodiek aan te sluiten bij de ASG om in gezamenlijkheid de ontwikkelingen in de keten te monitoren en zo nodig bij te sturen.
- De ASG informeert het BO en legt beslispunten voor. Waar nodig wordt de RvdK gevraagd om op bestuurlijk niveau aan te sluiten.
- Daarnaast wordt er periodiek een opdrachtgeversoverleg geïnitieerd, waarbij het Ministerie van Justitie en Veiligheid als opdrachtgever van de RdVK en gemeenten als opdrachtgever GI, Veilig Thuis en sociale wijk- en buurtteams, gezamenlijk de ontwikkelingen in de regio's bespreken, duiden en zo nodig bijsturen. De ASG zal het ministerie van J&V verzoeken om aan het voorgestelde overleg deel te nemen.

Bij elk Bestuurlijk Overleg worden de opdrachtgevers geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de ontwikkelopgaven.
