

# WERKEN AAN EIGEN ORGANISATIE

**Stichting PVP werkt voortdurend aan de eigen organisatie en wil een leergierige, wendbare organisatie zijn die haar specialisten doelgericht opstelt om zo veel mogelijk cliënten te bereiken. We hechten tevens veel belang aan een toegankelijk en veilig ICT-netwerk en laten de kwaliteit van onze interne processen jaarlijks in- en extern toetsen.**

## ORGANISATIEONTWIKKELING

In 2022 werkte Stichting PVP met de gehele organisatie (verder) aan organisatieontwikkeling met concrete plannen en implementatie daarvan. Op basis van de visie en missie van de stichting definieerden we zogenaamde bouwstenen voor organisatieontwikkeling die hieronder verder worden toegelicht. Onder begeleiding van RSPND (organisatieadvies) gingen we in ontwerpteams aan de slag.

## KERNWAARDEN

De kernwaarden van Stichting PVP zijn met elkaar vastgesteld: Flexibel, Verantwoordelijk en Samen. In 2023 geven we deze kernwaarden meer handen en voeten.

## ROLLEN

In 2022 startten we met het werken met rollen naast functies om flexibeler en wendbaarder te zijn. Op basis van het jaarplan van de stichting introduceerden we vier rollen:

- de teamondersteuner en -verbinder (TOV) heeft een coördinerende rol in het team;
- de specialist juridische zaken maakt de verbinding tussen de teams en de juridische sectie en is gericht op het versterken van de juridische expertise;
- de landelijk werkende specialist kind- en jeugd en de specialist forensisch zijn beiden gericht op het verspreiden en delen van expertise voor deze specifieke doelgroepen.

Naast aan flexibiliteit en het verder ontwikkelen van expertise dragen deze rollen ook bij aan het benutten en ontwikkelen van talent en bevorderen de rollen zelforganisatie en transparantie in de teams.

## LERENDE CULTUUR EN FEEDBACK

In 2022 zetten we stappen in het verder ontwikkelen van een lerende en open cultuur, in het bijzonder in het geven van feedback. Alle medewerkers volgden een feedbacktraining en het maken van feedbackafspraken is een vast onderdeel geworden van de medewerkersgespreks-cyclus.

## ZELFORGANISATIE

De eerste teams startten met externe begeleiding van een organisatieadviseur met teamontwikkeling. Per team wordt maatwerk geboden. Doel is om op de bouwstenen voortgang te bereiken.



Onderdelen van de teamontwikkeling zijn daarnaast het werken aan de 'onderstroom' aan de hand van de Pyramide van Lencioni, het werken aan een open cultuur van vertrouwen en het werken met constructieve conflicten.

### **CLIËNT -EN DOELGERICHT WERKEN**

Voor het jaarplan is gewerkt met een nieuw format, gericht op het opstellen van meetbare doelen.

In 2023 behoeft het verder uitwerken van cliëntgericht werken en het opstellen van regionale teamplannen verdere aandacht.

### **OVERLEG -EN BESLUITVORMING**

Voor het managementteam is een nieuwe overlegstructuur geïmplementeerd, waarbij er onderscheid wordt gemaakt tussen een tactisch overleg en een strategisch overleg. Voor het tactisch overleg maken we gebruik van Holaspirit als softwaretool. Deze tool ondersteunt ons in:

- transparant zijn: Alle medewerkers hebben inzicht in de verslagen en projecten van elkaar;
- sturen op voortgang en projectmatig en doelgericht denken;
- consent besluitvorming;
- expertise denken, door onder andere het werken met rollen: met welke expertise en rol neem je deel en draag je bij aan het overleg.

### **ICT – ONTWIKKELINGEN**

In 2022 startte de stichting met de uitvoering van de ICT-meerjarenvisie: 'Laat ICT slim voor je werken'; ICT is toegankelijk, zeker en veilig.'

Onderdeel daarvan is om zoveel mogelijk te werken in de Cloud. Het registratiesysteem (Rapp) is gemigreerd naar de AzureCloud.

Eind 2022 lanceerden we een vernieuwde website, [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl). We zijn overgestapt op een nieuw platform: Umbraco. VrijdagOnline heeft de website ontwikkeld.

De vervanging van het huidige intranetplatform is in de laatste fase van het uifasieren van de fysieke servers. Op basis van de eisen: betere doorzoekbaarheid, eenvoudige en uitnodigende interactie en laagdrempelig gebruik, kozen we voor aansluiting op het Microsoft365-compatible platform. In 2022 bereidden we de migratie voor.

Ook voerden we een Cyberscan uit om onze digitale veiligheid te testen. De algehele conclusie is, dat Stichting PVP weerbaar is en zich weerbaar opstelt tegen cyberrisico's. Twee keer per jaar wordt onaangekondigd een phishingstest uitgevoerd, een terugkerende zinnige en leerzame actie.

## **KWALITEITSSYSTEEM**

Het kwaliteitscertificaat van Stichting PVP wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld aan de hand van een externe audit volgens de normen van de CIO Maatstaf/ISO 9001, een geaccrediteerde interpretatie van de ISO 9001-norm voor professionele kennisintensieve dienstverleners. De stichting is er trots op dat de certificering ook in 2022 is gecontinueerd.

## **INTERNE AUDIT**

In 2022 voerde het auditteam van de stichting interne audits uit op de processen Werving en selectie, Protocol veilig huisbezoek en de interne klachtenprocedure. Bevindingen van interne audits en de opvolging van de actiepunten die voortkomen uit die audits zijn binnen de organisatie gecommuniceerd en uitgevoerd.

## **EXTERNE AUDIT**

De bevindingen uit de externe audit van 2022 zijn grotendeels opgelost. CIO heeft de stichting nog enkele adviezen meegegeven naar aanleiding van de externe audit in 2022. Conclusie van de externe audit 2022 van het CIO:

- De scope van het certificaat is gedurende de audit gewijzigd.
- Het managementsysteem van deze organisatie voldoet aan de gestelde eisen in de Maatstaf 2016 en daarmee aan de eisen van ISO 9001:2015.
- CIO heeft voldoende vertrouwen in de doeltreffendheid van het managementsysteem en verwacht dat het proces van directiebeoordeling en interne audits tot voldoende aanknopingspunten voor continue verbetering leidt.