Leerverhaal

“Visitatie is geen moetje, het is een cadeautje”

De visitatie van Veiligheidsregio Limburg-Noord (januari 2025) werd door Carolien Angevaren, directeur van deze regio, niet gezien als een verplicht nummer, maar juist als een kans. “Zo’n visitatie is eigenlijk een cadeautje,” vertelt ze enthousiast. “Een mooie manier om als organisatie gespiegeld te worden en waardevolle feedback te ontvangen.”

In plaats van de voorbereiding alleen door het management te laten uitvoeren, koos de regio voor een bredere aanpak. Er werden interactieve workshops georganiseerd met een dwarsdoorsnede van de organisatie. “We zeiden: als we dan toch zo’n cadeautje krijgen, laten we er dan ook echt iets uithalen. Wat wil je terug horen van de commissie? Op welke thema’s wil je gespiegeld worden?” Die aanpak, waarbij medewerkers uit alle lagen van de organisatie samenkwamen, leidde tot verrassende, waardevolle gesprekken. “Collega’s die normaal gesproken niet veel met elkaar werken, kwamen samen aan tafel. Dat leverde niet alleen goede input op, maar ook een mooie bijvangst in de vorm van onderlinge verbinding.”

Waarderende benadering

Tijdens de visitatie van de veiligheidsregio’s is bewust gekozen voor een waarderende benadering. Daarom heeft Limburg-Noord besloten om deze methode ook in te zetten tijdens de interactieve workshops. “Het gaat dan over de vraag achter de vraag, over oordeelloos luisteren. Dat heeft echt bijgedragen aan de kwaliteit en de opbrengst van de visitatie.”

> *“Het gaat over de vraag achter de vraag, over oordeelloos luisteren.*

Thema’s

Inhoudelijk koos Limburg-Noord ervoor om de visitatie te richten op thema’s zoals adaptief vermogen, interne continuïteit en data gedreven werken. “We hebben de afgelopen jaren veel meegemaakt in Limburg,” vertelt Carolien. “Hoogwater, de coronacrisis, grootschalige branden… Dat vraagt om een wendbare organisatie.” Ook het thema sociale veiligheid stond hoog op de agenda. “Er is meer maatschappelijke aandacht voor gekomen, maar binnen onze Limburgse cultuur praten we daar niet altijd makkelijk over. We willen toe naar een organisatie waarin iedereen mag zijn wie die is, en waarin ruimte is voor tegenspraak.”

Eyeopener

Een opvallend en leerzaam punt van feedback betrof de Risk Factory. “Daar zijn we enorm trots op. We werken daar met gedragsverandering en beïnvloedingsstijlen die mensen veiliger en gezonder maken. Wat de commissie opviel, is dat we die kennis bijna

niet inzetten binnen onze eigen organisatie. Dat was echt een eyeopener. Waarom zouden we die expertise alleen extern gebruiken, als we er ook intern profijt van kunnen hebben?"

Strategisch

Ook op strategisch niveau kwam er waardevolle feedback. Limburg-Noord heeft verschillende beleidsinstrumenten, zoals een visie 2030 en jaarplannen. De commissie merkte op dat de organisatie deze wel gebruikt, maar dat ze nog sterker zouden kunnen functioneren als leidraad en inspiratiebron in de dagelijkse praktijk. "Die plannen komen tot stand met veel partners en bevatten al veel feedback uit de omgeving. Als we ze nog meer zouden doorleven als organisatie, halen we er nog meer uit."

Praatplaat

De terugkoppeling werd breed gedeeld binnen de organisatie, zowel via interne communicatie-kanalen als via een zogenaamde 'praatplaat'.
"Deze visuele samenvatting hebben we ook in werkoverleggen besproken. Daardoor konden collega's echt iets met de feedback." En natuurlijk was er ook ruimte om successen te vieren. "Want dat was misschien wel de mooiste boodschap: jullie mogen best wat trotser zijn. "Die Limburgse bescheidenheid is iets wat de commissie meermaals benoemde. "We zijn altijd bezig om een stapje beter te worden, maar soms vergeten we stil te staan bij wat er al goed gaat. Deze visitatie was een mooie manier om dat samen wél te doen."



"De visitatie was een mooie manier om samen stil te staan bij wat er al goed gaat.