

Calamiteitendraaiboek

Kinderen in Jeugdhulp
&
Wet Maatschappelijke Ondersteuning
(WMO)

*Handelingsprotocol voor de
gemeentelijke organisatie*

December 2015

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Transformatie Jeugdhulp en WMO.....	3
1.2	Calamiteiten hebben impact	3
1.3	Definitie van een calamiteit.....	4
1.4	Melden en onderzoeken van een calamiteit	4
1.5	Wet Maatschappelijke Ondersteuning.....	5
1.6	Doel calamiteitenprotocol	6
1.7	Leeswijzer	6
2.	Draaiboek bij calamiteiten binnen het Maatschappelijk Domein	8
3.	Toelichting op het draaiboek	11
4.	Rollen en verantwoordelijkheden	14
4.1	De gemeente	14
4.2	Gecontracteerde instellingen.....	16
4.3	Raad voor de Kinderbescherming	16
4.4	Inspectie Jeugdzorg.....	17
4.5	Samenwerkende inspecties.....	17
4.6	Directeur publieke gezondheidszorg (DPG).....	18
4.7	Toezichthoudend ambtenaar WMO.....	18
5.	Belang draaiboek.....	19
5.1	Bekendheid met het draaiboek.....	19
5.2	Afstemming tussen draaiboeken	19
5.3	Melden	19
5.4	Oefenen en evalueren	20
6.	Definities	21
6.1	Calamiteit.....	21
6.2	Crisis	21
6.3	Incident	21
6.4	Vermissing/onttrekking	22
6.5	Warme en koude fase.....	22
7.	Telefoonlijst.....	23

1 Inleiding

1.1 Transformatie Jeugdhulp en WMO

De gemeente is vanaf 2015 verantwoordelijk voor de jeugdzorg, jeugd-GGZ, jeugd-VB, jeugdbescherming, jeugdreclassering, en wat voorheen de AWBZ-begeleiding en verzorging voor jeugdigen was. Ook is de gemeente verantwoordelijk voor dat er een Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMHK) wordt ingericht; in Zaanstad wordt dit onder de naam Veilig Thuis vormgegeven.

Vóór 1 januari 2015 beperkte het gemeentelijk jeugdbeleid zich tot de jeugdgezondheidszorg, op preventie gerichte opvoed- en opgroeiondersteuning, jongerenwerk en specifieke doelgroep aanpak rond bijvoorbeeld zwerfjongeren, jeugdcriminaliteit, verzuim en voortijdig schoolverlaten.

Door de verantwoordelijkheid in één bestuurslaag te leggen wordt beter aangesloten bij de burger en ontstaat meer samenhang in hulptrajecten voor een gezin. De gemeente streeft ernaar om met dit stelsel de jeugdhulp efficiënter en effectiever te organiseren en de problemen van gezinnen klein te houden. Ook willen zij ouders helpen om (met hulp van hun eigen netwerk) problemen beter zelf op te lossen. Daarnaast blijft er een aanbod van specialistische hulp en is een vangnet voor de meest kwetsbare kinderen gecreëerd.

Vanaf 1 januari 2015 is de gemeente ook verantwoordelijk voor een belangrijk deel van de ondersteuning aan mensen zodat zij zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en deel kunnen blijven nemen aan de samenleving. Met de WMO zijn ook deze nieuwe verantwoordelijkheden naar de gemeente gekomen. Dit draaiboek geldt daarom ook voor calamiteiten die gebeuren in zorg en ondersteuning die geleverd worden vanuit de WMO 2015, en daarmee voor de gecontracteerde en gesubsidieerde instellingen en aanbieders.

1.2 Calamiteiten hebben impact

Hoe goed een zorgstelsel ook mag zijn, calamiteiten zullen blijven gebeuren. De problematiek van kinderen en hun ouders is soms zo complex, en kan soms zo onvoorspelbaar en snel escaleren, dat calamiteiten niet altijd kunnen worden voorkomen. Daarnaast maken professionals soms inschattingfouten. De overheid kan niet voorkomen dat er soms zaken misgaan, en moet die illusie ook niet willen wekken.

Met de overdracht van jeugdhulp en WMO naar gemeenten komen calamiteiten nadrukkelijker op de lokale agenda. Een calamiteit heeft niet alleen gevolgen voor personen. Er is een groot afbreukrisico voor alle betrokkenen; de mensen, de politiek, het gemeentebestuur en (zorg)organisaties. Het goed communicatief managen van een calamiteit is daarom enorm belangrijk. De communicatieve impact (beeldvorming in de media) wordt al snel groter dan het feitelijke incident zelf en kan een lange nasleep hebben. Dat vraagt om een stevige inzet van Communicatie.

Daarbij moeten we onderscheid maken tussen de verantwoordelijkheid van cliënten en/of ouders die hun kinderen niet beschermen (of moedwillig iets aandoen), de verantwoordelijkheid van de betrokken instellingen en de politieke verantwoordelijkheid. Een gemeentelijk draaiboek voor het omgaan met een calamiteit is daarom noodzakelijk, naast de draaiboeken van die instellingen zelf. Niet alleen om genoemde verantwoordelijkheden scherp te houden, maar ook om adequaat te reageren en ervan te leren.

Bij een calamiteit gaat de eerste zorg vanzelfsprekend uit naar het slachtoffer en diens gezin.

De instellingen en lokale teams spelen daarin een belangrijke rol. Daarnaast is een zorgvuldige afstemming en communicatie van betrokken hulp- en opsporingsdiensten van

belang om het leed van slachtoffer(s) en ouder(s) niet onnodig te vergroten en om de veiligheid van andere kinderen te waarborgen.

1.3 Definitie van een calamiteit

In dit draaiboek wordt het begrip 'calamiteit' voorbehouden aan alleen de zwaarste categorie van voorvallen. Een calamiteit wordt in de WMO 2015 en de Jeugdwet als volgt omschreven. Voor de definiëring van een calamiteit maakt dit draaiboek gebruik van de beschrijving die de Inspectie Jeugdzorg op dit moment hanteert:

*Een calamiteit:
niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening of jeugdhulp en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid dan wel waarbij handelen van de cliënt heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of voor de dood door een omstander*

Voorbeelden van calamiteiten zijn:

- Niet-natuurlijke dood, waaronder suïcide;
- Elk overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt (jeugdige of volwassene)
- Ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel van een jeugdige, of van een ander, als gevolg van het handelen van cliënt of een jeugdige;
Ernstig grensoverschrijdend gedrag (fysiek, psychisch en/of seksueel) door cliënten (jeugdige of volwassene), hulpverleners, ouders of verzorgers.

Voorziening

De definitie van een calamiteit spreekt van een 'niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de voorziening.

Bij alle voorzieningen die vanuit de WMO 2015 ter beschikking worden gesteld kunnen calamiteiten voorkomen,

Voorbeelden van WMO voorzieningen zijn:

- Maatschappelijk opvangvoorzieningen
- Beschermd wonen
- Hulp bij het huishouden
- Ambulante begeleiding
- Dagbesteding
- Aanvullende openbaar vervoer

1.4 Melden en onderzoeken van een calamiteit

Over het melden en afhandelen van een calamiteit heeft de Jeugdwet het volgende vastgelegd:

1. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling doen aan de, ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren (de Inspectie), onverwijld melding van:
 - a) Iedere calamiteit die bij de verlening van jeugdhulp of bij de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering heeft plaatsgevonden;
 - b) Geweld bij de verlening van jeugdhulp of de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering.
2. De jeugdhulpaanbieder, de jeugdhulpverlener en de gecertificeerde instelling verstrekken bij - en naar aanleiding van - een melding als bedoeld in het eerste lid aan de ingevolge deze wet met toezicht belaste ambtenaren de gegevens, daaronder begrepen

persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens, die voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

Voor het doen van de melding wordt gebruik gemaakt van het formele meldingsformulier op de website van de Inspectie Jeugdzorg (www.inspectiejeugdzorg.nl).

Na ontvangst van de melding verzoekt de Inspectie de instellingen een feitenrelaas op te stellen. Op grond daarvan beoordeelt de Inspectie of zij een nader onderzoek instelt. Mocht dat het geval zijn, dan zal de Inspectie de betrokken gemeente informeren over de uitkomsten van dat onderzoek.

De gemeente zal zich tijdens dat onderzoek terughoudend opstellen in het zelf verzamelen van informatie, het debatteren over de calamiteit of een mogelijke oplossing voor het voorkomen van gelijksoortige calamiteiten zolang het onderzoek loopt. De Inspectie is hierin dus leidend. De gemeente kan voor de uitoefening van haar taken wel nadere informatie aan de betrokken instellingen vragen.

Het is mogelijk dat de gemeente met een passende verklaring naar buiten treedt. Zonder voortuit te lopen op de uitkomsten van het onderzoek.

De aanbieders, de Raad voor de Kinderbescherming, de jeugdhulpaanbieders, de gecertificeerde instellingen, Veilig Thuis en de Raad voor de Kinderbescherming, doet onverwijld melding van iedere calamiteit.

De aanbieders, de Raad voor de Kinderbescherming, de Jeugdhulpaanbieders, de gecertificeerde instellingen, Veilig Thuis en de Raad voor de Kinderbescherming nemen in hun eigen protocol de stappen op zoals die moeten worden genomen bij een calamiteit en de afhandeling hiervan, zoals aangegeven in het calamiteitenprotocol en de factsheet.

1.5. Wet Maatschappelijke Ondersteuning

In de wet is bepaald dat de aanbieder bij de toezichthoudend ambtenaar onverwijld melding doet van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden en van geweld bij de verstrekking van een voorziening. Voor het doen van de genoemde meldingen is een protocol opgesteld waarin is opgenomen dat de toezichthoudend ambtenaar deze meldingen onderzoekt en het college adviseert over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.

Meldingsregeling calamiteiten en geweld WMO:

- Het college treft een regeling voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de levering van een voorziening door een aanbieder en wijst een toezichthoudend ambtenaar aan
- Aanbieders melden ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een voorziening onverwijld aan de toezichthoudend ambtenaar. Iedere calamiteit wordt gemeld bij de toezichthoudend ambtenaar, afdelingshoofd Handhaving (buiten kantoor tijden via de piket MD als beschreven in het factsheet dat aan de voorzieningen is verstrekt).
- De toezichthoudend ambtenaar doet onderzoek naar de calamiteiten en geweldsincidenten en adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.

1.6 Doel calamiteitenprotocol

Dit protocol is opgesteld in het kader van de transitie Jeugdzorg en WMO.

Dit protocol maakt duidelijk welke stappen er – met name vanuit de gemeentelijke verantwoordelijkheid – moeten worden genomen en welke rollen de betrokken partijen hebben.

Doel van het calamiteitenprotocol is de afhandeling van de calamiteit in goede banen te leiden en voorbereid te zijn op de (bestuurlijke) gevolgen van een calamiteit in de jeugdhulp en WMO. En de calamiteit communicatief goed te managen. Omgaan met pers en beeldvorming zijn cruciaal zodra de calamiteit zich voordoet. Vanaf het moment dat zich een calamiteit voordoet, treedt de structuur in werking van crisiscommunicatie die we hanteren bij een GRIP situatie. Bij een calamiteit met grote impact richten we een Taak Organisatie Communicatie in.

In de acute fase van een calamiteit zullen met name politie, OM, OOV, Communicatie en instellingen een rol spelen. De verantwoordelijkheid van de gemeente begint na de ontvangst van de melding. De betrokken jeugdhulpaanbieders, Veilig Thuis, gecertificeerde instellingen en overige voorzieningen houden uiteraard hun eigen professionele verantwoordelijkheid voor de afhandeling van een calamiteit, ook richting de Inspectie.

De Inspectie is hoofdverantwoordelijk voor het onderzoeken van een calamiteit binnen de jeugdhulp.

Mocht dat onderzoek aanleiding geven tot beleidswijzigingen in de jeugdhulpverlening, dan zal de gemeente haar rol spelen in het doorvoeren ervan. De gemeente wil het nieuwe jeugdstelsel duurzaam maken en leren van calamiteiten, opdat de kans op nieuwe calamiteiten afneemt.

Met de transitie heeft de gemeente Zaanstad ook de basiszorg voor jeugdigen opnieuw ingericht. De Jeugdteams vervullen daarin een prominente rol. Ook de calamiteiten die zich voordoen bij kinderen die door hen ondersteund worden vallen binnen de reikwijdte van dit protocol.

Dit zelfde geldt voor de transitie rondom de WMO en de naar aanleiding daarvan ontwikkelde Sociale Wijkteams.

Het protocol heeft (nog) geen betrekking op andere domeinen, zoals kinderen die zonder enige vorm van jeugdhulp binnen het onderwijs of de kinderopvang betrokken raken bij een calamiteit.

1.7 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 is het eigenlijke draaiboek waarover in deze inleiding wordt gesproken. Voor geoefende medewerkers functioneert het draaiboek als een snel te scannen checklist, zonder dat veel tijd verloren gaat aan lezen. Voor de niet geoefende lezer is het draaiboek waarschijnlijk te cryptisch opgesteld. Daarom bevat **hoofdstuk 3** een toelichting op het draaiboek, waarin onderdelen worden verklaard en becommentarieerd.

Ter voorbereiding op het werken met dit draaiboek staat in de **hoofdstukken 4, 5 en 6** informatie over rollen en verantwoordelijkheden, noodzakelijke voorbereiding op een calamiteit en definitiekwesties.

Er is voor gekozen om dit draaiboek toe te snijden op de ambtelijk-bestuurlijke organisatie van de gemeente Zaanstad.

Daarnaast is het goed om te benadrukken dat het draaiboek een calamiteit vanuit het gemeentelijk perspectief beziet. De betrokken instellingen hanteren hun eigen draaiboeken.

In de afhandeling van de calamiteit wordt samengewerkt, ook door middel van dwarsverbindingen tussen de draaiboeken.

Dit draaiboek richt zich op de gemeente Zaanstad waarbinnen de calamiteit heeft plaatsgevonden.

In sommige gevallen moet óók de Wethouder Jeugd & Zorg worden geïnformeerd van de gemeente:

- Waar de jongere of zijn ouders/verzorgers formeel staan ingeschreven;
- Die het inkoopcontract heeft gesloten met de betrokken instelling.
- Waar de jongere op school zit;

Welke ‘instellingen’ kunnen betrokken zijn bij een calamiteit?

In paragraaf 1.3 spreekt de definitie van een calamiteit over de betrokken ‘instelling’.

Bij het schrijven van dit draaiboek werd die benaming soms als te beperkt ervaren, omdat in de huidige praktijk sprake kan zijn van:

- Jeugdhulpaanbieders (waaronder ook Jeugd-GGZ en Jeugd-LvB)
- Vrijgevestigde zorgprofessionals
- Gecertificeerde instellingen (Jeugdbescherming, William Schrikkergroep, Leger des Heils)
- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming
- Lokale wijkteams (Jeugdteams en sociale wijkteams) waarbinnen jeugdhulpaanbieders, de GGD en welzijnsorganisaties werkzaam zijn.
- De diverse wmo-voorzieningen

Daarom zullen deze organisaties door het protocol heen veelal in hun volledigheid worden opgesomd. In het eigenlijke draaiboek (hoofdstuk 2) wordt echter uitsluitend de term ‘instelling’ gehanteerd, omwille van een compacte leesbaarheid van het Draaiboek.

2. Draaiboek bij calamiteiten binnen het Maatschappelijk Domein

Het stappenplan "Draaiboek calamiteiten" ziet er als volgt uit:

Fase 1: (Organisatie) binnen 3 uur door piket Maatschappelijk Domein		
1.1	Instellingen/ gemeente signaleert	Inspectie is geïnformeerd door instelling
Actiehouder Piket MD		
1.2	Beoordeelt melding calamiteit	Type en zwaarte (triage)
Actiehouder Piket MD		
1.3	Organiseert direct een overleg	Belt Wethouder Jeugd & Zorg of Burgemeester en de Ondersteuner / Secretaris en de Woordvoerder / Voorlichter Wethouder Jeugd & Zorg.
		Is het een beperkte calamiteit? Dan is overleg per telefoon of e-mail voldoende
Actiehouder Piket MD		
1.4	Stelt maatwerk en actieteam samen	Actieteam bestaat uit:
		1. Wethouder Jeugd & Zorg / Burgemeester
		2. Ondersteuner / Secretaris
		3. Woordvoerder / Voorlichter Wethouder Jeugd & Zorg/Senior Communicatieadviseur
		4. Betrokken instelling / lokaal team
5. Specifieke teamleden (case-afhankelijk, bijv. casemanager Vangnet)		
Actiehouder Piket MD		
1.5	Overlegt met actieteam	Tijdens bijeenkomsten wordt de BOB vergaderstructuur gevolgd
		Beeldvorming
		Oordeelsvorming
		Besluitvorming
Actiehouder Piket MD		
1.6	Verdeelt acties in overleg met actieteam	Woordvoerder/senior communicatie adviseur kernteam adviseren over aanpak en zet uitvoering in werking. Wordt Taakorganisatie Communicatie ingericht.
		Vangnet levert inhoudsinformatie
		E-mailverkeer bewaren

Fase 2: (Organisatie) binnen 48 uur

Actiehouder Vangnet

2.1	Informeert naar zorg voor gezin van slachtoffer en/of dader	Is opvang van het gezin geregeld?
		Zijn de andere kinderen veilig?
		Afstemmen met familierechercheur Politie
		Casusregisseur gezin blijft contactpersoon
Actiehouder piket MD		
2.2	Informeert naar zorg voor direct betrokken personeel	Opvang van direct betrokken personeel geregeld?
Actiehouder Vangnet		
2.3	Bespreekt met instelling zwaarte en spoedeisend feitenrelaas	Zo nodig meteen een eerste feitenoverzicht
		Instelling maakt eventueel formeel feitenrelaas voor Inspectie, met afschrift aan gemeente
Actiehouder Communicatie		
2.4	Kiest omgang met de media	<ul style="list-style-type: none"> • Actieteam beslist over aanpak. • Communicatie adviseert. • Communicatie werkt volgens cyclus: Analyse, Advies en Aanpak. • Vangnet levert inhoudelijke informatie
Bestuurder (college)		
2.5	Informeert gemeenteraad	• Stuurt persberichten cc. ook naar raad
2.6	Eventueel publiek optreden van het bestuur	<ul style="list-style-type: none"> • Naar plaats delict • Persconferentie(s) of persberichten

Fase 3: (nazorg) binnen 2 maanden

Actiehouder (Vangnet)		
3.1	Ontvangt feitenrelaas van instelling (zie 2.3)	Binnen 2 weken dient betrokken instelling een compleet overzicht te bieden
		Voor de mediastrategie is het soms wenselijk al eerder een verslag op hoofdpunten te krijgen
Actiehouder Vangnet		
3.2	Vraagt na bij inspectie of nader onderzoek is gewenst	Bij instelling sprake van ernstige of herhaaldelijke calamiteit? Dan kan gemeente een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren
Actiehouder Vangnet		
3.3	Evalueert calamiteit	Directeur, vangnet en actieteam evalueren de calamiteit
		Was het een unieke en niet te voorkomen calamiteit?
		Was er sprake van inschattingfouten?
		Afhandeling calamiteit adresseren
		Korte lijn met directeur
		Welke lessen zijn er te leren? LEEREFFECT!
Actiehouder Vangnet		
3.4	Informeert bestuurder	
Bestuurder (college)		
3.5	Bestuurder (college)	Terugkoppelen van bevindingen naar gemeenteraad (en eventueel de Bestuurscommissie Veilig Thuis) als er een noodzaak is tot systeemaanpassingen
		Bevindingen ook terugkoppelen naar de directies van betrokken instellingen en wijkteams
Actiehouder Vangnet		
3.6	Werkt dossier bij en registreert	

Calamiteit is opgelost of onder controle

3. Toelichting op het draaiboek

FASE 1 : (organisatie) binnen 3 uur na melding

Instelling/gemeente signaleert

De melding van een calamiteit wordt gesignaleerd en is afkomstig van instelling of gemeente. De instelling informeert de Inspectie over de melding.

De instelling informeert ook direct de gemeente door middel van een kopie van het meldingsformulier aan de Inspectie.

De procedure van melden bij de Inspectie geldt alleen als het gaat om jeugdhulp

Beoordeling melding calamiteit

Het calamiteitendraaiboek begint voor de gemeente Zaanstad op het moment dat die melding binnenkomt. Degene die de melding ontvangt (persoon van het piket MD) beoordeelt de melding van de calamiteit op type en zwaarte ('triage')

Hierbij zijn in ieder geval 2 vragen van belang.

1. Is er daadwerkelijk sprake is van een calamiteit, zoals gedefinieerd in dit protocol?
2. Hoe ernstig is de calamiteit?

Die weging is belangrijk omdat de ervaring leert dat niet alle voorvallen die instellingen aan de Inspectie melden even ernstig zijn.

Indien het een beperkte calamiteit is dan volstaat de telefoon en/of de e-mail.

Overleg organiseren

Als er daadwerkelijk sprake is van een ernstige calamiteit waarbij media aandacht of onrust verwacht wordt binnen 3 uur een actieteam samengesteld die zich bezighoudt met onderzoek naar de melding, communicatie met het gemeentebestuur, de media en de burgers, en zo nodig crisisbeheersing.

Actieteam

In het actieteam hebben zitting:

- Wethouder Jeugd & Zorg en/of de Burgemeester
- Woordvoerder/Voorlichter Wethouder Jeugd & Zorg /Senior Communicatieadviseur.
- Betrokken Instelling / Lokaal team (bv het wijkteam of jeugdteam)
- (evt) toezichthouder WMO
- Eén van de leden van het piket MD:
 - (evt) Beleidsmedewerker OOV
 - (evt) Afdelingshoofd Toegang
 - (evt) Casemanager Vangnet
- De ondersteuner/secretaris

De Casemanager Vangnet vervult de voorzittersrol, maar als daar goede redenen voor zijn kan ook een andere gelegenheidsvoorzitter worden aangewezen.

BOB structuur

Als het actieteam bijeenkomt dan wordt de BOB vergaderstructuur gevolgd.

- B = Beeldvorming
- O = Oordeelsvorming
- B = Besluitvorming

In zeer spoedeisende en ernstige gevallen kan het noodzakelijk zijn dat de directeur van het Maatschappelijk Domein ook direct de Wethouder Jeugd & Zorg(s) en burgemeester informeert, en pas daarna een actieteam samenstelt. Daarnaast is het soms denkbaar dat een Wethouder Jeugd & Zorg eerder van de calamiteit hoort dan Vangnet. In dat geval neemt de Wethouder Jeugd & Zorg contact op met Vangnet.

FASE 2 : (organisatie) binnen 48 uur

Binnen 48 uur van de melding dient fase 2 van het draaiboek te beginnen. Deze fase bestaat vooral uit handelingen gericht op communicatie en het managen van informatie.

Informeert naar zorg voor gezin van slachtoffer en/of dader

De casemanager Vangnet informeert naar de zorg voor gezin van slachtoffer en/of dader. Er is zo snel mogelijk informatie nodig over de toestand van slachtoffer(s), de veiligheid van andere gezinsleden (zeker als er meer kinderen in het gezin zijn) en eventueel noodzakelijke acties van gemeentezijde. Bij betrokkenheid van de politie vindt er ook afstemming met de familierechercheur plaats. De casus regisseur van het gezin blijft in beginsel de contactpersoon van het gezin, tenzij er redenen zijn om dat te veranderen.

Informeert naar zorg voor direct betrokken personeel

Er wordt ook geïnformeerd naar de zorg voor direct betrokken personeel en onderneemt actie waar nodig. Bijvoorbeeld door bijeenkomst te beleggen of anders. Dit gebeurt in overleg.

Besprekt met instelling zwaarte en spoedeisend feitenrelaas

De casemanager Vangnet heeft contact met de instelling die bij de calamiteit betrokken is want de kans is bij hen het grootst dat zij meer van het gezin weten. De instelling levert een eerste feitenoverzicht en maakt vervolgens een feitenrelaas voor de Inspectie en. Indien de Inspectie een feitenrelaas niet noodzakelijk acht dan wordt het feitenrelaas wel naar de gemeente gestuurd/gemailed.

Crisiscommunicatie en omgang met de media bij een calamiteit

Tijdens een calamiteit wordt de crisiscommunicatie uitgerold als een operationeel proces, gericht op het behalen van de drie crisiscommunicatiedoelstellingen: informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving.

Media-aandacht is niet altijd in het belang van de slachtoffers, het politieonderzoek en andere betrokkenen. Het actieteam bespreekt met de woordvoerder/voorlichter van de Wethouder Jeugd & Zorg of de keuze wordt gemaakt voor een passief of actief persbeleid. Verder maakt Communicatie omgevingsbeelden, stelt een Q&A op, voert communicatieactiviteiten uit. Denk aan berichten op websites, twitter, informeren betrokkenen/opvang .

De woordvoerder/Voorlichter en communicatieadviseur adviseert de Wethouder Jeugd & Zorg over O&A en perscontacten. Vangnet levert de inhoudelijke informatie die is verkregen van de betrokken instelling(en) en/of wijkteam of jeugdteam.

Informeert gemeenteraad

De Wethouder Jeugd & Zorg of de Burgemeester informeert de raad.

In situaties van grote maatschappelijke onrust kan de gemeenteraad, of een afvaardiging daarvan, op hoofdlijnen en zo nodig in een vertrouwelijke setting worden geïnformeerd over de gebeurtenissen, de stand van zaken en te ondernemen stappen. Dit kan in een (vertrouwelijk) raadsbrief.

Bij het informeren van de gemeenteraad moet aandacht worden besteed aan de geldende privacy richtlijnen.

Publiekelijk optreden

De woordvoerder/voorlichter adviseert of er een publiek optreden van een burgemeester, Wethouder Jeugd & Zorg of directeur van een instelling gewenst is. Publiek optreden kan variëren van een bezoek aan het plaats delict, bezoek aan het slachtoffer(s), tot een persconferentie, of ander media-optreden. Dit wordt per geval bekeken.

Privacy

De privacy van de betrokken personen wordt zoveel mogelijk gewaarborgd, zonder het verstrekken van voor- en achternamen.

FASE 3; (nazorg) binnen 2 maanden

In de derde fase (nazorg) wordt de calamiteit en de afhandeling ervan geëvalueerd, met als doel te leren!

Vaak blijft een BT actief om de calamiteit beleidsmatig en communicatief te managen. Dat kan een afgeslankt actieteam zijn.

Feitenrelaas van instelling

Vangnet ontvangt binnen twee weken van de instelling een compleet overzicht van het feitenrelaas. Dit feitenrelaas heeft Vangnet op hoofdlijnen ontvangen in fase 2.

Inspectie

Vangnet neemt contact op met de inspectie en vraagt na of nader onderzoek gewenst is. De Inspectie kan besluiten na ontvangst van het feitenrelaas onderzoek te gaan verrichten. De hoofdvraag is of de calamiteit een noodlottig incident was – niet elk drama is te voorkomen - of een systeemfout die om een aanpassing van het jeugdstelsel vraagt.

Bij een calamiteit die voortkomt uit de uitoefening van een preventieve taak (deze wordt niet formeel bij de Inspectie, maar wel bij de gemeente gemeld) zal Vangnet dus toch overleggen met de Inspectie.

Als met de Inspectie overeen wordt gekomen dat het geen calamiteit betreft waar zij een rol in vervult, dan kan de gemeente overwegen zelf een onderzoek te laten uitvoeren. Al dan niet in samenwerking met betrokken zorgprofessionals.

De procedure van melden bij de Inspectie geldt alleen als het gaat om Jeugdhulp. Wat betreft de WMO zal de toezichhoudend ambtenaar afhankelijk van de situatie zo spoedig mogelijk over haar bevindingen over de calamiteit en de mogelijk aanbevelingen rapporteren

De Wethouder Jeugd & Zorg wordt op de hoogte gehouden van het onderzoek. De media wordt niet actief benaderd, omdat dit onderzoek in alle rust moet gebeuren.

Evaluatie calamiteit

De evaluatie van de calamiteit vindt in ieder geval plaats met het actieteam, de directeur, Vangnet en de betrokken instelling. De evaluatie is van belang dat er van een calamiteit wordt geleerd en noodzakelijke verbeteringen worden doorgevoerd, om de kans op een volgende calamiteit te verminderen. Het kan aanleiding zijn om (inkoop)afspraken met de instellingen te wijzigen of het beleid aan te passen. Ook als de lessen betrekking hebben op jeugdteams en/of sociale wijkteams, dan worden die lessen besproken.

Informerend bestuurder en college

Na een aantal weken, of maanden, rapporteert de Inspectie over haar bevindingen over de calamiteit en de mogelijke aanbevelingen. Na de rapportage worden de direct betrokkenen geïnformeerd. Vangnet informeert het bestuur (Wethouder Jeugd & Zorg en Burgemeester). Het bestuur informeert de gemeenteraad, de directies, de betrokken instellingen en de wijkteams. Ook vindt in overleg met de woordvoerder/voorlichter plaats het optreden van het bestuur en het informeren van de media et cetera.

Dossier en registreren

Vangnet maakt een calamiteitendossier waarin de gemaakte fouten en de nieuwe inzichten schriftelijk worden vastgelegd. Vangnet registreert het calamiteitendossier.

4. Rollen en verantwoordelijkheden

4.1 De gemeente

De gemeente heeft de hoofdrol in de directe afhandeling (acute fase) van de calamiteit. Niet alleen omdat de burgemeester verantwoordelijk is voor de openbare orde en veiligheid, en aan het hoofd staat van politie en hulpdiensten, maar ook omdat de nieuwe Jeugdwet de gemeente systeemverantwoordelijk heeft gemaakt voor de jeugdhulp. In artikel 2.5 van de Jeugdwet staat,

vrij vertaald, dat het college van B&W ervoor moet zorgen dat:

- Er een kwalitatief en kwantitatief toereikend aanbod van jeugdhulp bestaat;
- Laagdrempelige hulp wordt aangeboden, en in spoedeisende situaties altijd beschikbaar;
- Professionals die met jeugdigen werken deskundig advies krijgen over vragen en problemen met betrekking tot opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen;
- Jeugdigen kosteloos en anoniem advies kunnen krijgen over de door hen voorgelegde vragen met betrekking tot opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen;
- Wordt voorzien in maatregelen om kindermishandeling te bestrijden;
- Jeugdigen, (pleeg- en netwerk-)ouders een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon;
- Jeugdhulp ook toegankelijk is via de huisarts, de medisch specialist en de jeugdarts.
- Treft een regeling voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de levering van een voorziening door een aanbieder en wijst een toezichthoudend ambtenaar aan.

Rolverdeling bij een calamiteit

Bij een calamiteit heeft de gemeente uiteenlopende functies tegelijk: hulpverlener, handhaver van de openbare orde, plek om het hart te luchten, informatiebron, onderzoeker en rots in de branding. In eerste instantie heeft de burgemeester, en in tweede instantie de verantwoordelijk Wethouder Jeugd & Zorg, daarin een cruciale rol. Daarin worden zij inhoudelijk en organisatorisch ondersteund door een team van ambtenaren.

1. De *burgemeester* heeft het bewaren van de openbare orde als primaire verantwoordelijkheid. Daartoe kan hij/zij de driehoek bijeenroepen en heeft ook de beschikking over noodbevoegdheden. Daarnaast heeft de burgemeester een rol van maatschappelijke betekenisgeving en burgervader (bezoeken van getroffenen, duiding geven, ruimte geven voor emoties);
2. De *Wethouder Jeugd & Zorg* heeft een inhoudelijke verantwoordelijkheid. Hij/zij is immers bestuurlijk verantwoordelijk voor de inkoop en het reilen en zeilen van de jeugdhulp in de gemeente. Er zullen vragen komen hoe het zo mis heeft kunnen gaan, wie steken heeft laten vallen en wat er aan maatregelen wordt getroffen. 'Inhoudelijk' gezien heeft de Wethouder Jeugd & Zorg daarom een hoofdrol in de afhandeling van een calamiteit. Zijn meerdere Wethouder Jeugd & Zorg betrokken? Dan dient één van hen de coördinatie te hebben, waardoor het college van B&W met één mond spreekt. Hoewel de Wethouder Jeugd & Zorg 'inhoudelijk' de bestuurlijke verantwoordelijkheid draagt, mag de Wethouder Jeugd & Zorg geen medische dossiers inzien noch gedetailleerde behandelinformatie rondom een betrokken cliënt;
3. De *gemeenteraad* controleert het college van B&W en bepaalt op hoofdlijnen het gemeentelijk beleid, maar in de acute fase van een calamiteit heeft de raad geen eigenstandige rol. De gemeenteraad wordt uiteraard goed geïnformeerd, met name als de calamiteit systeemfouten aan het licht brengt. Het rapport van de Inspectie speelt daarin vaak een voorname rol.

De officiële woordvoering richting de media dient altijd te worden geregisseerd door de Wethouder Jeugd & Zorg of burgemeester.

4. Openbare Orde & Veiligheid (OOV)

Als er sprake is (of zich zo lijkt te ontwikkelen) van maatschappelijke onrust en/of verstoring van de openbare orde, dan neemt Vangnet contact op met de piketmedewerker bij OOV. Dat kan ertoe leiden dat OOV haar rol op het gebied van openbare orde neemt.

Dat betekent niet dat Vangnet werkloos aan de zijlijn staat.

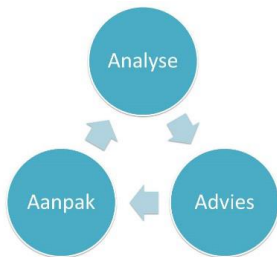
Dit draaiboek blijft van kracht, maar er wordt samengewerkt met OOV. Vangnet wordt dan opgenomen in het OOV team en blijft de contacten met de instellingen en de Inspectie onderhouden.

Het valt overigens nooit uit te sluiten dat een calamiteit met weinig maatschappelijke onrust zich ergens in het proces alsnog ontwikkelt tot een situatie met veel maatschappelijke onrust. In dat geval wordt meteen afstemming gezocht met OOV.

OOV heeft een eigen piketdienst waar de politie alle verstoringen van de openbare orde en alle overlijdensgevallen met een onnatuurlijke oorzaak meldt. OOV zal calamiteiten zoals bedoeld in dit draaiboek, ook aan Vangnet leden. De piketmedewerkers van OOV zullen daarom vertrouwd worden gemaakt met de definitie van een "jeugdcalamiteit" en met het bestaan van dit draaiboek.

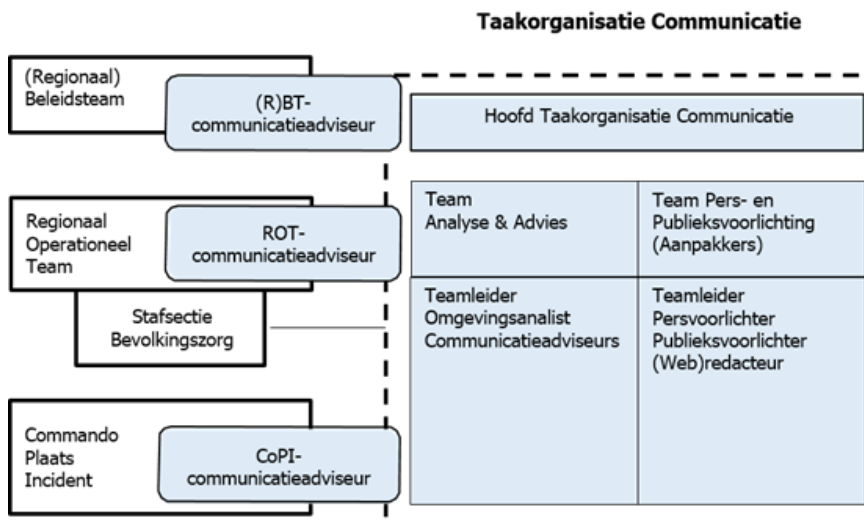
5. Taakorganisatie Communicatie.

Tijdens een calamiteit wordt de crisiscommunicatie uitgerold als een operationeel proces, gericht op het behalen van de drie crisiscommunicatiedoelstellingen: informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving.



Deze cyclus begint met een analyse van de omgeving (omgevingsanalyse), waarbij de buitenwereld naar binnengehaald wordt: waarneembare informatiekorten/-behoeften, gedragingen/activiteiten, betekenisgeving. Deze analyse levert de input voor de opvolgende stap: advies. In de aanpak worden de adviezen uitgewerkt naar communicatie activiteiten en -werkzaamheden uitgevoerd om te voorzien in de informatiebehoeften.

Dat doen we met diverse medewerkers binnen communicatie, aangestuurd door het Hoofd Taak Organisatie.



- **Analyse en Advies:** de omgevingsanalist is verantwoordelijk voor het maken van het Notitieblad Omgevingsbeeld en het Rapport Omgevingsbeeld. De communicatieadviseur stelt mede het Rapport Omgevingsbeeld op, of denkt na over de communicatie op de lange termijn.

- **Pers en Publiek:** Q&A's, artikelen, en staan de media te woord. De redacteur web en social media redigeert, plaatst tekst op de website en verstuurt Twitter-berichten.

4.2 Gecontracteerde instellingen

Als een instelling betrokken is (geweest) bij een gezin waarin of individu waarbij zich een calamiteit voordoet, dan speelt deze instelling een centrale rol in de afhandeling van de calamiteit. Wettelijk gezien

gelden voor hen de volgende eisen voor de afhandeling van een calamiteit:

- De instelling is verplicht om een calamiteit bij de verlening van jeugdhulp, uitvoering van kindbescherming of jeugdreclassering of WMO onmiddellijk te melden bij de Inspectie of toezichthoudend ambtenaar;
- Zij moet daarbij alle noodzakelijke gegevens verstrekken voor het onderzoek naar die melding;
- Daarnaast heeft de gemeente in de inkoopcontracten opgenomen dat ook zij direct wordt geïnformeerd.

Deze wettelijke verplichtingen gelden ook voor de onderstaande partijen:

1. *Specialistische jeugdhulp:*

Dit betreft diverse gespecialiseerde jeugdhulpaanbieders die door de gemeente zijn ingekocht om hulp, begeleiding en advies te bieden die niet door lokale wijkteams kunnen worden geleverd.

2. *Gecertificeerde instellingen:*

In het kader van de Jeugdwet is bepaald dat maatregelen van kindbescherming (ondertoezichtstelling en voogdij), gezinsmanagement en jeugdreclassering alleen mogen worden uitgevoerd door zogenaamde gecertificeerde instellingen. De regiogemeenten hebben Jeugdbescherming Regio Amsterdam (JBRA), de William Schrikkergroep en het Leger des Heils gecontracteerd om deze taken te vervullen. De doelgroep van de gecertificeerde instellingen betreft gezinnen waarin sprake is van onveiligheid van kinderen - en waarbij de ouders de veiligheid niet kunnen of willen garanderen. Net als Veilig Thuis hebben deze instellingen een grotere kans om bij een calamiteit betrokken te raken.

3. *Veilig Thuis:*

Veilig Thuis is het regionale advies- en meldpunt voor (vermoedens van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling. De instelling is 24/7 bereikbaar voor meldingen en beschikt over een interventieteam voor acute hulp. Gezien de aard van deze instelling heeft Veilig Thuis een relatief grote kans om betrokken te raken bij een calamiteit.

4.3 Raad voor de Kinderbescherming

De Raad voor de Kinderbescherming wordt ingeschakeld als de omstandigheden van een kind en zijn gezin zorgelijk zijn, de geboden vrijwillige hulpverlening niet (meer) voldoende is of het gezin geen hulp accepteert.

De Raad onderzoekt de noodzaak tot het treffen van een kindbeschermingsmaatregel als zij daartoe een verzoek ontvangt. Als dat noodzakelijk is vraagt de Raad de rechter een ondertoezichtstelling uit te spreken. Ook vervult de Raad taken op het terrein van onderzoek naar de situatie van jongeren die strafbare feiten plegen, gezag en omgang en Afstand, screening, Adoptie en Afstammingsvragen (ASAA).

Ook de Raad voor de Kinderbescherming heeft de plicht een calamiteit aan de Inspectie Jeugdzorg te melden als zij onderzoek doet binnen het gezin. Zoals gesteld in het samenwerkingsprotocol tussen gemeente, Raad voor de Kinderbescherming en Gecertificeerde Instelling informeert de Raad daarover de gemeente.

De Raad voor de Kinderbescherming heeft een wettelijke verplichting om calamiteiten te melden, maar ressorteert direct onder het Ministerie van Veiligheid en Justitie, waardoor uitwisselen van informatie gelimiteerd is. Met hen is afgesproken dat zij aangeven wie het betreft en wat er is voorgevallen, zonder verdere detailinformatie te delen.

4.4 Inspectie Jeugdzorg

In de Jeugdwet is het bestaan van de Inspectie Jeugdzorg (IJZ) verankerd. De IJZ valt onder het Ministerie van VWS. De Inspectie houdt toezicht op de kwaliteit van onder meer:

- Jeugdhulpaanbieders (waaronder zorgprofessionals in de lokale wijkteams);
- Gecertificeerde instellingen;
- Veilig Thuis (advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling);
- Raad voor de Kinderbescherming;
- Justitiële jeugdinrichtingen

Een calamiteit moet aan de Inspectie worden gemeld, bijvoorbeeld door de betrokken jeugdhulpaanbieder of de gemeente.

De procedure van melden bij de Inspectie geldt alleen als het gaat om jeugdhulp, en niet om preventieve taken. In de praktijk (vooral bij wijkteams) zal niet altijd duidelijk zijn wanneer sprake is van jeugdhulp of van preventie. Als een lokaal wijkteam betrokken is, wil de gemeente ook in het geval van preventie worden geïnformeerd. Met de Inspectie is de procesafpraak gemaakt dat er voorlopig standaard afgestemd zal worden.

De Inspectie vraagt in de regel om een feitenrelaas, dat binnen 2 weken bij de Inspectie moet liggen. Op basis van de melding of het feitenrelaas kan de Inspectie besluiten een onderzoek te doen.

Het onderzoek naar aanleiding van die melding wordt aangeduid als een calamiteiten- en geweldstoezicht. Afgezien van het ontvangen van een melding, en het vragen om een feitenrelaas, heeft de Inspectie geen taak in de afhandeling van een calamiteit (warme fase).

In de nafase (onderzoek en evaluatie) heeft de Inspectie uiteraard wel een rol. De Inspectie heeft bijvoorbeeld de bevoegdheid om een instelling onder verscherpt toezicht te stellen.

4.5 Samenwerkende inspecties

In de sociale domeinen van jeugd en zorg zijn een aantal landelijke inspecties actief, zoals de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie voor de gezondheidszorg en de Inspectie Veiligheid en Justitie.

Bij calamiteiten verenigen deze inspecties zich onder de vlag van het zogeheten Samenwerkend Toezicht Jeugd (STJ), waarbij ook de Inspectie van Onderwijs, en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid aanschuiven.

De gemeente of een betrokken instelling kan daardoor volstaan met het onderhouden van contact met de Inspectie Jeugdzorg (IJZ), omdat die ervoor zal zorgen dat ook de andere inspecties (via het STJ) hun taken kunnen uitoefenen.

4.6 Directeur publieke gezondheidszorg (DPG)

Als er sprake lijkt te zijn van een calamiteit waarbij óók de publieke gezondheid en veiligheid in het geding zijn, dan neemt Vangnet contact op met de directeur publieke gezondheid via de zorgmeldkamer, als deze niet al in ingeschakeld via OOV.

Deze meldkamer coördineert de psychosociale hulpverlening, de infectieziektebestrijding en het gezondheidsonderzoek na rampen. Het calamiteitendraaiboek Jeugd blijft van kracht, maar bijvoorbeeld mediaoptreden wordt nu ook afgestemd met de directeur publieke gezondheidszorg en de GGD.

4.7 Toezichthoudend ambtenaar WMO

De toezichthoudend ambtenaar doet onderzoek naar de calamiteiten en geweldsincidenten en adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.

5. Belang draaiboek

Een calamiteit doet zich altijd onverwacht voor. Een draaiboek in een kast heeft op dat moment nauwelijks waarde als de direct betrokken organisaties zich niet hebben voorbereid. De gemeente, hulpdiensten en jeugdhulpaanbieders, gecertificeerde instellingen, wijkteams, WMO aanbieders of Veilig Thuis moeten zich daarom prepareren op een calamiteit, zodat zij snel kunnen handelen, weten wat hen staat te doen staat, de juiste routes kennen en geen onnodige fouten maken.

5.1 Bekendheid met het draaiboek

De eerste vereiste is dat alle direct betrokkenen het draaiboek goed kennen. Dat geldt met name voor functionarissen (zie 5.2 en hoofdstuk 2) die in het draaiboek een operationele rol hebben.

Collega's daaromheen kunnen volstaan met globale kennis van het bestaan en de inhoud. Zij worden met een factsheet geïnformeerd. Ook de Wethouder Jeugd & Zorg en burgemeester kunnen volstaan met kennis van het draaiboek op hoofdlijnen. Bij een calamiteit worden zij immers door hun stafmedewerkers door het draaiboek geleid.

Ook de gemeenteraad is geïnformeerd over het bestaan van dit draaiboek en hoe een calamiteit op hoofdlijnen wordt afgehandeld. Hierin is vastgelegd hoe de raad over de calamiteit geïnformeerd wordt.

5.2 Afstemming tussen draaiboeken

Het huidige protocol sluit aan bij bestaande protocollen binnen de gemeente. Dat betekent in de praktijk dat de protocollen van OOV, GGD en de GRIP structuur van kracht blijven en dat er wordt samengewerkt vanuit de verschillende verantwoordelijkheden. Niet alleen de gemeente heeft een draaiboek voor calamiteiten. Gecertificeerde instellingen, de lokale wijkteams, jeugdhulpinstellingen, Veilig Thuis, de Raad voor de Kinderbescherming, maar ook vrijgevestigde zorgverleners en WMO aanbieders hebben (of dienen dat te hebben) eigen draaiboeken voor als zich tijdens hun werk een calamiteit voordoet.

De afspraak is dat instellingen hun eigen draaiboek afstemmen op dat van de gemeente. Met de partijen, waar uit de aard van het werk de meeste calamiteiten te verwachten zijn, zal die wens worden afgestemd. Dat geldt ook voor de jeugdteams en de sociale wijkteams.

5.3 Melden

Het moet mogelijk zijn om 24/7 een melding te doen, en de betrokken functionarissen dienen op dat moment helder voor ogen te hebben wat er staat te gebeuren:

- OOV is altijd bereikbaar voor politie en hulpdiensten. OOV weet in welke gevallen het Calamiteitendraaiboek Kinderen in Jeugdhulp en WMO wordt gevolgd en weet de piket MD te vinden;
- Aan de kant van het maatschappelijk domein is er een piketregeling (ook nacht, weekend, vakanties en feestdagen);
- OOV, piket MD en instellingen beschikken over een actuele telefoonlijst;
- De instellingen hebben een interne communicatieroute en piketregeling als zich een calamiteit voordoet. Zij doen zelf de wettelijk verplichte melding bij de Inspectie of toezichthoudend ambtenaar;
- De instellingen melden een calamiteit niet alleen bij de Inspectie, maar ook bij de gemeente.
- Bij de jeugdteams en de sociale wijkteams ligt dit wat genuanceerder,

Zoals ook gesteld bij paragraaf 3.1. Vloeit de calamiteit voort uit het bieden van jeugdhulp, dan melden zij bij zowel de Inspectie als de gemeente. Een calamiteit vanuit preventieve taken wordt alleen aan de gemeente gemeld. Gemeente en Inspectie stemmen in beide gevallen met elkaar af.

5.4 Oefenen en evalueren

Met het Calamiteitendraaiboek Jeugdhulp/WMO moet jaarlijks worden geoefend. Aan de hand van een oefenmelding kan worden gecontroleerd of alle functionarissen nog in functie zijn, of zij bereikbaar zijn, en of zij bekend zijn met het draaiboek. Met OOV zal de samenwerking elk jaar geëvalueerd worden.

6. Definities

6.1 Calamiteit

“Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de voorziening of jeugdhulp en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid of voor een ander, als gevolg van het handelen van een cliënt of jeugdige of een ouder. Dan wel waarbij handelen van de cliënt heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood door een omstander.”

Deze definitie is afkomstig van de WMO 2015 en de jeugdwet en wordt in dit draaiboek gehanteerd omdat het goed bruikbaar is.

De omschrijving van de Inspectie Jeugdzorg wordt door hen op vier punten nader toegelicht. In dit draaiboek wordt de definitie uit de Jeugdwet gehanteerd, die ook wordt gebruikt in de Leidraad melden van calamiteiten' van de Inspectie Jeugdzorg (2014):

Drie punten ter toelichting op de definitie:

1. De doelgroep van jeugdhulp bestaat niet zelden uit jeugdigen met gedragsproblemen. In de periode van zorgverlening zullen zich daarom incidenten (lastige of vervelende gebeurtenissen) voordoen. Dat zijn volgende de definitie dus niet zomaar “calamiteiten”;
2. Een calamiteit is een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden gedurende de betrokkenheid van de betreffende instelling. De periode van betrokkenheid loopt vanaf het allereerste moment dat een instelling bemoeienis heeft met een jeugdige tot het allerlaatste moment;
3. Voorbeelden van calamiteiten:
 - Een niet-natuurlijke dood, waaronder suicide;
 - Elk overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een jeugdige;
 - Ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel van een jeugdige, of van een ander, als gevolg van het handelen van een jeugdige;
 - Ernstig grensoverschrijdend gedrag (fysiek, psychisch, seksueel) door jeugdigen, hulpverleners, ouders of verzorgers.

6.2 Crisis

Een crisis is een acute ernstige verstoring van het alledaags functioneren een cliënt. Die crisis leidt tot een ernstige ontregeling (fysieke, sociale en psychische gesteldheid) van de cliënt of diens omgeving, met als gevolg een acuut onhoudbare situatie in het thuismilieu of in de woonsituatie van de cliënt.

Door de ontregeling schieten gebruikelijke oplossingsstrategieën tekort.

Bij een crisis kan het gaan om problemen tussen ouders en kinderen die van grote impact zijn op het kind, zoals huiselijk geweld, kindermishandeling, zedendelict, verwaarlozing of ernstige conflicten met adolescenten. Het kan ook gaan om problemen tussen ouders onderling, of tussen ouders en andere volwassenen. De aanpak van dit soort crises maakt onderdeel uit van het reguliere (primaire) werkproces van hulpverlenende instanties/lokale teams.

6.3 Incident

Hierbij gaat om relatief lichte verstoringen of afwijkingen van de dagelijkse gang van zaken in een instelling, met een mogelijk schadelijk gevolg voor de jeugdige, of voor een ander, als gevolg van handelen door een jeugdige. Incidenten hoeven de jeugdhulpinstellingen niet te melden, maar moeten door de instellingen zelf worden geregistreerd en opgepakt.

Verbetermaatregelen zijn geborgd in de PDCA cyclus en het kwaliteitsbeleid. Incidenten noch verbetermaatregelen worden door de instellingen bij de inspectie gemeld, maar wel in de viermaandrapportages aan gemeenten.

6.4 Vermissing/onttrekking

De inspectie definieert een vermissing als volgt: "Een jeugdige is vermist als hij of zij, zonder nadere toestemming van de (pleeg)zorgaanbieder, niet aanwezig is op de locatie(s) die door de zorgaanbieder is/zijn aangewezen".

Zorgaanbieders moeten vermissingen melden bij de inspectie als:

- Het om een kind gaat jonger dan 12 jaar;
- De jeugdige niet binnen 24 uur is teruggekeerd, en niet bekend is of de jeugdige op een veilig adres verblijft van waaruit perspectief is op terugkeer;
- Zich een calamiteit heeft voorgedaan tijdens de vermissing.

Een onttrekking van de jeugdige aan de zorg wordt gezien als incident, tenzij zich tijdens de onttrekking een calamiteit heeft voorgedaan. Bij ontvoering en vermissing zal een instelling aangifte doen bij de politie als er geen zicht is op de veiligheid.

Bij ontvoering naar het buitenland wordt de Centrale Autoriteit ingeschakeld.

Ook bij vermissing, onttrekking of ontvoering, of andere bijzondere casuïstiek, kunnen zaken voorkomen die gevaar kunnen opleveren voor kinderen. Deze worden niet bij de Inspectie gemeld. De instellingen wordt gevraagd deze wel te melden bij Vangnet, dat op zijn beurt beoordeelt of de Wethouder Jeugd & Zorg wordt geïnformeerd.

6.5 Warme en koude fase

In calamiteitenprotocollen (soms ook in dit draaiboek) is het gebruikelijk om de termen 'warme fase' en 'koude fase' te hanteren.

De warme fase staat voor de acute fase van de afhandeling van een calamiteit, in de regel vlak nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Het is de fase waarin veel dingen tegelijk moeten gebeuren, waarin emoties hoog op kunnen lopen.

De koude fase is de periode daarna, waarin tijd is voor onderzoek, evaluatie en reflectie.

7. Telefoonlijst

Actuele telefoonlijst instellingen

Voor een goed functionerend draaiboek is een actuele telefoonlijst onontbeerlijk. Daarop staan bijvoorbeeld de telefoonnummers (en e-mailadressen) van directies en (piket)medewerkers van de belangrijkste jeugdhulpinstellingen, de gecertificeerde instellingen, Veilig Thuis, de Raad voor de Kinderbescherming, OOV, medewerkers rondom Wethouder Jeugd & Zorg, politie, Inspectie enzovoort.

Die telefoonlijst wordt onder verantwoordelijkheid van Vangnet jaarlijks in *digitale vorm* uitgereikt aan belanghebbenden en eventuele piketmedewerkers.



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
www.zaanstad.nl

