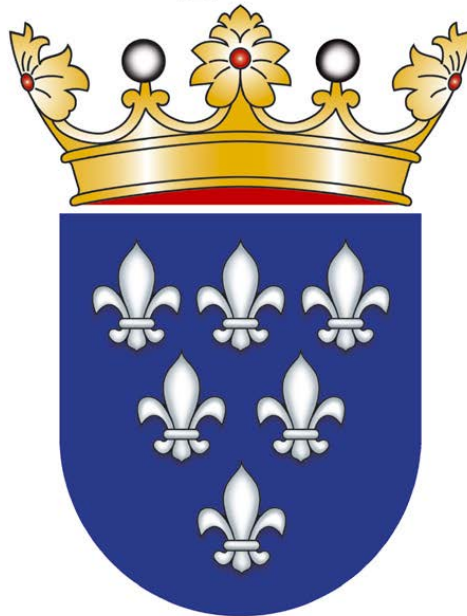


Gemeente Scherpenzeel



Calamiteitenprotocol Jeugdhulp

Calamiteitenprotocol Jeugdhulp

Opdrachtgever: gemeente Scherpenzeel
afdeling Samenleving

Auteur: Willem Buitenhuis

Datum: 23 maart 2015 (laatste versie: 23 maart 2015)

Inhoud

1. INLEIDING EN ACHTERGROND	3
1.1. AANLEIDING	3
1.2. AFBAKENING.....	3
1.3. BETROKKENEN.....	4
1.4. VERANTWOORDELIJKHEDEN	4
1.5. LEESWIJZER	5
2. ROUTE: VAN MELDING NAAR AFHANDELING EN EVALUATIE	6
2.1. CRITERIA VOOR HET DOEN VAN MELDINGEN AAN DE GEMEENTE	6
2.2. MELDING.....	6
2.3. CALAMITEITENOVERLEG	7
2.4. MELDING INSPECTIE JEUGDZORG.....	8
2.5. COMMUNICATIE NA MELDING CALAMITEIT.....	8
2.6. COMMUNICATIE EN PRIVACY	8
2.7. COMMUNICATIE STAPPEN NA MELDING CALAMITEIT.....	8
2.8. VERVOLGOVERLEG	9
2.9. ONDERZOEK INSPECTIE/EVALUATIE	9
BIJLAGE 1: 8 TIPS OVER HET OMGAAN MET CALAMITEITEN OF INCIDENTEN	11

1. INLEIDING EN ACHTERGROND

1.1. AANLEIDING

De Jeugdwet is op 1 januari 2015 in werking getreden. De gemeente is vanaf dat moment verantwoordelijk voor het verlenen van jeugdhulp. Calamiteiten in de jeugdhulp zullen ook vanaf 1 januari jl. helaas niet altijd te voorkomen zijn. Ze hebben een grote impact op betrokkenen, gemeenten, zorgaanbieders of inwoners. Met de transitie Jeugdzorg komen calamiteiten rond de hulp en zorg voor de jeugd veel nadrukkelijker op de lokale (politiek bestuurlijke) agenda. Het is daarom van groot belang dat instellingen (gemeente, zorgaanbieders, inspectie) elkaar zo snel mogelijk vinden bij een calamiteit om afspraken te maken hoe te handelen en hoe te communiceren. Het doel van dit protocol is daar op gericht.

1.2. Afbakening

Crisis

Een crisis is een acute ernstige verstoring van het alledaagse functioneren van de jeugdige of het gezin. Door de ontregeling die plaatsvindt, schieten de gebruikelijke oplossingsstrategieën tekort en is inzet van een crisisinterventie of crisiszorg nodig. Als een jeugdige in een residentiële instelling verblijft en er ontstaat tijdens het verblijf een crisissituatie, waarbij met spoed andere of meer hulp nodig is, dan is de desbetreffende instelling verantwoordelijk voor de hulp aan deze jeugdige. In het andere geval is het team Spoedeisende Zorg (SEZ) van de Nieuwe Jeugdbescherming aan bod. Die houden nauw overleg met onze gemeentelijke procescoördinator Jeugd. Dit calamiteitenprotocol heeft geen betrekking op crisis hulp.

Incident

Een incident is een minder ernstige gebeurtenis die via bestaande geprotocolleerde handelwijzen kan worden afgehandeld zonder schadelijke gevolgen voor jeugdige en/of diens omgeving. De scheidslijn tussen een crisis, incident of calamiteit is dun en het onderscheid is op voorhand niet altijd goed te maken. Een crisis of incident kunnen zich ontwikkelen tot een calamiteit.

Calamiteit

Een calamiteit is niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de jeugdhulp en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een jeugdige of een ouder heeft geleid.¹ Daarbij maken onderscheid in een acute calamiteit en een niet acute calamiteit. De handelwijze is verschillend:

Acute calamiteit:

Bij een acute calamiteit (de gebeurtenis is nog niet voorbij) treden de protocollen en werkwijzen van de lokale/regionale crisisorganisatie in werking. Dit calamiteitenprotocol gaat niet over de crisisorganisatie.

Niet acute calamiteit:

Bij een niet acute calamiteit is de gebeurtenis voorbij. Het gaat nog steeds om een ernstige gebeurtenis die gemeld en onderzocht moet worden en die kan

¹ Jeugdwet, artikel 1.1. begripsbepalingen

leiden tot vervolgstappen. Maar het is geen zich nog ontwikkelende calamiteit waarvoor door de hulpdiensten 'uitgerukt' moet worden. Over deze calamiteiten gaat dit protocol!

Dit calamiteitenprotocol gaat om (niet acute) calamiteiten bij verlening van jeugdhulp of bij uitvoering van jeugdbeschermingsmaatregelen, jeugdreclassering of een gesloten plaatsing (jeugdzorgPlus). Het betreft gevallen waarin de jeugdige in een residentiële instelling verblijft of ambulante hulp ontvangt en waarbij tijdens het verblijf of de ambulante hulpverlening een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis ontstaat, die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een jeugdige of een ouder heeft geleid. Het gaat dus om een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden gedurende de betrokkenheid van een jeugdinstelling of een jeugdhulpaanbieder.

Soms is het bij de ontvangst van een melding de scheidslijn tussen crisis, incident of calamiteit niet op voorhand goed te trekken. We gaan dan als volgt te werk:

- a) De procescoördinator Jeugd is degene die in de meeste gevallen de melding zal ontvangen. Dat sluit n.l. het beste aan bij de werkafspraken die met zorgaanbieders (vrijwillige/dwang-drang) zijn gemaakt. Zij doet de gegevens uitvraag (paragraaf 2.2), beoordeelt de ernst van de situatie en welk protocol van toepassing is (en eventueel: welke gemeente of instelling verantwoordelijk is). Zij organiseert indien nodig een calamiteitenoverleg conform paragraaf 2.3.
- b) Als de melding bij iemand anders in de organisatie binnenkomt, dan neemt hij/zij contact op met de procescoördinator. Als die niet bereikbaar is, dan wordt de volgorde gehanteerd zoals die in paragraaf 2.2 is opgenomen.

1.3. Betrokkenen

Betrokkenen bij calamiteiten zijn te onderscheiden naar personen, politiek, publiciteit en personeel (de vier p's).

- **Personen:** calamiteiten hebben gevolgen voor de slachtoffers en hun directe omgeving.
- **Politiek:** De kans is aanwezig dat de gemeenteraad (de 'politiek') het college van B&W nadere uitleg vraagt of ter verantwoording roept.
- **Pers/publiciteit:** de kans is aanwezig dat de pers aandacht aan de calamiteit geeft, hoe klein die ook is. De wethouder dient daarom op de hoogte gebracht te worden om voorbereid te zijn op persvragen en om maatschappelijke onrust te voorkomen.
- **Personeel:** als personeel van een instelling vanuit de uitoefening van hun taak (het werken met jeugdigen en hun naasten) betrokken is bij een calamiteit.

Het managen van de 4 p's is bij calamiteiten van belang. Diensten en uitvoeringsorganisaties dienen eenduidig gecoördineerd naar buiten te treden om (verdere) schade aan slachtoffers en hun directe omgeving en het beeld rond jeugdhulp te voorkomen. Communicatie is daarbij het sleutelwoord.

1.4. Verantwoordelijkheden

Bij calamiteiten hebben gemeenten, jeugdhulpaanbieders, Gecertificeerde Instellingen (GI's), Raad voor de Kinderbescherming (RvdK), Inspectie jeugdzorg en politie ieder hun eigen verantwoordelijkheid.

Gemeenten hebben een bestuurlijke verantwoordelijkheid. Dat betekent dat zij verantwoordelijk zijn voor een goed functionerend stelsel van jeugdhulp. Hierover legt een wethouder verantwoording af aan de gemeenteraad. Een calamiteit kan een teken zijn van het onvoldoende functioneren van het stelsel en daarmee grote bestuurlijke gevolgen hebben.

Jeugdhulpaanbieders en Gecertificeerde Instellingen hebben een operationele verantwoordelijkheid. De inhoudelijke verantwoordelijkheid voor het verlenen van zorg bij een calamiteit ligt dan ook bij de betreffende instellingen. Deze blijven verantwoordelijk voor de veiligheid van het kind. De RvdK wordt ingeschakeld als de omstandigheden van een kind en het gezin waarin de jeugdige opgroeit zorgelijk zijn, de geboden vrijwillige hulpverlening niet (meer) voldoende is of het gezin geen hulp accepteert. De RvdK kan de kinderrechter verzoeken om een kindbeschermingsmaatregel.

De Inspectie Jeugdzorg is verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet en op kwaliteit in algemene zin. De inspectie voert deze taak uit door geprogrammeerd toezicht enerzijds en door niet geprogrammeerd toezicht anderzijds. Calamiteiten worden altijd bij de Inspectie gemeld.

De politie is verantwoordelijk voor handhaving van de rechtsorde. Dit betekent bij calamiteiten onder andere dat de politie verantwoordelijk is voor opsporing (bij vermissing) en strafrechtelijk onderzoek.

1.5. Leeswijzer

Dit protocol is geschreven voor niet acute calamiteiten die zich voordoen in de jeugdhulpverlening. Voor het toezicht op de uitvoering van Wmo-taken is een afzonderlijke regeling in de wet getroffen, te weten de toezichthouder. Dat is voor de gemeenten in Gelderland-Midden de VGGM.

Dit protocol is gebaseerd op voorbeelden uit de regio FoodValley. We hebben gebruik gemaakt van de handreiking van de VNG ("Handvatten voor gemeenten, communicatie en afstemming bij een calamiteit"). Het protocol sluit af met een bijlage met tips hoe we kunnen omgaan met incidenten in de jeugdhulp.

2. ROUTE: VAN MELDING NAAR AFHANDELING EN EVALUATIE

2.1. Criteria voor het doen van meldingen aan de gemeente

Een calamiteit ten aanzien van jongeren in de jeugdhulp dient direct bij de gemeente gemeld te worden, indien het voldoet aan de volgende criteria:

1. Elk overlijden van een jeugdige,
2. Elk overlijden van een ander als gevolg van handelen van een jeugdige,
3. Ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel van een jeugdige of een ander als gevolg van het handelen van een jeugdige,
4. Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door jeugdigen, hulpverleners, ouders of verzorgers,
5. Overige situaties over jongeren in de jeugdhulp met mogelijk grote maatschappelijke impact, onrust of media-aandacht tot gevolg.

De onderdelen van de routing van informatie over een calamiteit betreffen *melding, calamiteitenoverleg, melding inspectie Jeugdzorg, communicatie, vervolgoverleg en onderzoek/evaluatie*. Onderstaand komen deze onderdelen achtereenvolgens aan de orde.

2.2. Melding

Informatie over een calamiteit komt bij de gemeente binnen via een melding van de Raad van de Kinderbescherming, de Nieuwe Jeugdbescherming, Veilig Thuis, de politie, een zorgaanbieder, het lokale team of een inwoner.

Deze melding belandt bij:

1. De procescoördinator Jeugd, of indien niet bereikbaar,
2. De klantmanager Jeugd, of indien niet bereikbaar,
3. De burgemeester, of indien niet bereikbaar,
4. De locoburgemeester, tevens portefeuillehouder Jeugd, of indien niet bereikbaar,
5. De Ambtenaar Openbare Veiligheid van de gemeente.

Er zijn bij de melding direct al een aantal gegevens nodig:

Degene die de melding in behandeling neemt, doet de volgende uitvraag:

1. NAW (ook adres van gezaghebbenden ten behoeve van woonplaatsbeginsel), geboortedatum, geslacht van de jeugdige;
2. Naam, locatie/afdeling instelling en naam/functie betrokken medewerker;
3. Gegevens over de inhoud van de calamiteit;
4. Gegevens over aan wie is gemeld/geïnformeerd (ketenpartners, politie, ouders/wettelijke vertegenwoordigers ed.) en wie onderzoek doet (voor zover al bekend);
5. Informatie over de actuele veiligheid van de jeugdige en eventuele anderen incl. geboden hulp/begeleiding jeugdige;
6. Of er sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust of te verwachten media aandacht.

Uiterlijk na 24 uur is de melding compleet. De gegevens gaan naar de vijf personen die hierboven in deze paragraaf worden genoemd.

Na de (indien van toepassing) acute fase moet de gemeente die de melding binnenkrijgt nagaan of er mogelijk instellingen bij de calamiteit betrokken zijn of andere gemeenten. De gemeente die de melding binnenkrijgt heeft de verantwoordelijkheid om de andere gemeenten die betrokken zijn te informeren en te zorgen voor onderlinge afstemming.

De volgende gemeenten kunnen betrokken zijn:

- a. De gemeente waar de calamiteit heeft plaatsgevonden.
- b. De gemeente die een inkoopcontract/subsidierelatie heeft met de instelling.
- c. De gemeente waar de jongere verblijft.
- d. De gemeente waar de jongere staat ingeschreven.
- e. De gemeente waar ouders ingeschreven staan (woonplaatsbeginsel).

De hoofdregel die we hanteren is:

De gemeente die de melding ontvangt, heeft de verantwoordelijkheid om de andere gemeenten die betrokken zijn te informeren en te zorgen voor onderlinge afstemming. Onderling bepalen zij welke gemeente de coördinatie heeft.

Op basis van de melding vindt direct een calamiteitenoverleg plaats. De persvoorlichter organiseert dat overleg.

2.3. Calamiteitenoverleg

Na een melding wordt een calamiteitenoverleg georganiseerd met de betrokken partijen om in gezamenlijkheid de juiste aanpak te kiezen. Het belang van de betrokken personen (jeugdige, ouders en/of medewerker van een instelling) moet hierbij voortdurend in het oog worden gehouden. De gemeente die de melding heeft ontvangen neemt hierin de leiding.

Als de melding een acute calamiteit betreft, waarbij de politie en het Openbaar Ministerie (OM) betrokken zijn, dan is de veiligheidsdriehoek (burgemeester, OM en politie) leidend. De wethouder verantwoordelijk voor jeugdhulp zal in de acute fase overleg hebben met de burgemeester en bijdragen aan de aanpak, onder regie van de burgemeester.

Aan het calamiteitenoverleg nemen in ieder geval deel:

- Procescoördinator Jeugd, of indien niet aanwezig, de klantmanager Jeugd.
- Burgemeester(s) en de wethouder(s) Jeugd van de gemeente(n).
- Communicatieadviseur(s) gemeente(n).
- Bestuurder(s) van instelling(en).
- Communicatieadviseur(s) instelling(en).
- Ambtenaar Openbare veiligheid van de gemeente(n).

Afhankelijk van de situatie kan dit overleg ondersteund worden door:

- Beleidsadviseur(s) betrokken gemeente(n).
- Betrokken medewerker(s) of hoofd van de Gemeentewinkel.
- Vertegenwoordiger Raad van de Kinderbescherming als deze op enige wijze betrokken is bij de casus.

Het doel van het calamiteitenoverleg is:

- Afstemmen informatie en versterken gemeenschappelijke informatiepositie.

- Afstemmen verantwoordelijkheden; welke acties zijn er en wie pakt deze op?
- Formuleren van een gemeenschappelijke en centrale boodschap voor de buitenwereld afgestemd op de verantwoordelijkheden van betrokken organisaties. Deze boodschap moet zoveel mogelijk beperkt worden tot buitenkant informatie: informatie over het proces en de partijen die betrokken zijn. Sluit aan op de informatie die op dat moment leeft.
- Afspraken maken over het (enkelvoudig) woordvoederschap.
- Afspraken maken over communicatie onderling en richting de media.
- Afspraken over een (indien nodig) vervolgoverleg.

2.4. Melding Inspectie Jeugdzorg

Calamiteiten dienen gemeld te worden bij de Inspectie. Incidenten zijn in vergelijking met calamiteiten relatief lichte verstoringen van de dagelijkse gang van zaken in een instelling. Incidenten hoeven de jeugdhulpaanbieders niet te melden bij de Inspectie, maar moeten door de instellingen zelf geregistreerd en geanalyseerd worden en tot verbeteracties leiden. Soms is het onderscheid tussen een calamiteit en een incident onduidelijk. Een incident kan afhankelijk van de kenmerken van een situatie overgaan in een calamiteit. Het is aan de primair betrokkenen om daaromtrent een inschatting te maken en overeenkomstig te handelen. Eenmaal per jaar dient de registratie naar de Inspectie gestuurd te worden.

Wanneer het onduidelijk is of de gebeurtenis een calamiteit of een incident betreft en of de Inspectie een onderzoek instelt, is het raadzaam afstemming te zoeken met het loket van de Inspectie via 088-1205005, per mail via info@inspectiejz.nl of schriftelijk via het adres Inspectie Jeugdzorg, Postbus 483, 3500 AL, Utrecht.

2.5. Communicatie na melding calamiteit

Rond een calamiteit is communicatie cruciaal. Na melding houden de betrokken partijen (inclusief betrokken gemeenten) elkaar actief op de hoogte van de voortgang van de afhandeling van de calamiteit. Indien de inspectie een melding heeft ontvangen en een actieve rol wenst te vervullen, is van belang dat inspectie en betrokken gemeente(n) eveneens met elkaar afstemmen.

2.6. Communicatie en privacy

In het kader van het onderzoek en de privacy van de betrokkenen gaan we terughoudend om met het naar buiten brengen van informatie. Eventuele informatie zou niet alleen de privacy kunnen schenden, maar kan ook belastend zijn voor de betrokkenen. De informatie die naar buiten toe gaat is daarom vooral informatie over het proces en de partijen die in deze casus betrokken zijn. Mocht onjuiste informatie in de media opduiken, dan kan het ook in het belang van de jeugdige(n) en ouders zijn deze informatie te ontkrachten en de juiste informatie te verstrekken.

2.7. Communicatie stappen na melding calamiteit

Nadat een calamiteit gemeld is bij de gemeente, worden de volgende stappen gezet. Het is van belang om de verantwoordelijkheid van elke stap te beleggen bij een afdeling/persoon/functie:

a) Informatie deling intern.

Zowel op voorhand als tijdens/na een calamiteit wordt tussen de gemeentelijke partijen afgestemd wie de informatievoorziening richting de verantwoordelijke bestuurders verzorgt, wie waar nodig de informatievoorziening coördineert en welke directie de communicatie richting media verzorgt.

b) **Vaststellen communicatiestrategie.**

Dit betreft het opstellen van een communicatieboodschap en –strategie ten behoeve van de portefeuillehouder en de burgemeester, organiseren van de communicatie vanuit de gemeente en afstemming met communicatiemedewerkers van de melder (en overige instellingen).

c) **Communicatie onderling.**

De betrokken partijen (inclusief betrokken gemeenten) houden elkaar actief op de hoogte van de voortgang van de afhandeling van de calamiteit. Indien de inspectie een melding heeft ontvangen en een actieve rol wenst te vervullen, is van belang dat inspectie en betrokken gemeente(n) eveneens met elkaar afstemmen.

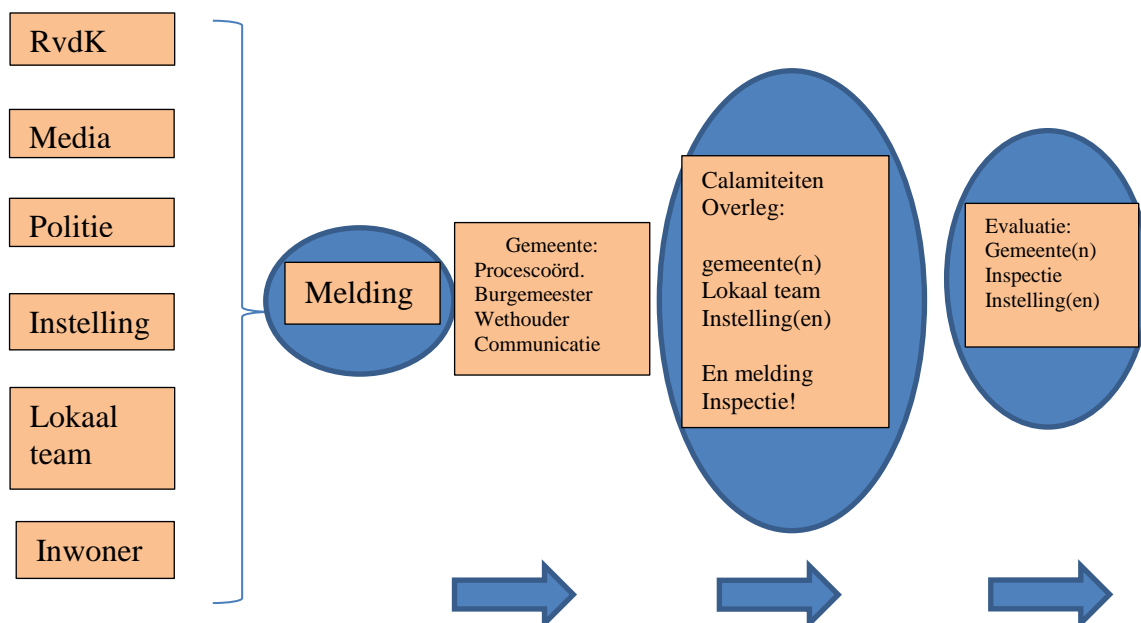
2.8. Vervolgoverleg

Vervolgoverleg vindt plaats als er ontwikkelingen zijn betreffende de calamiteit of als het enkelvoudige woordvoerschap onvoldoende functioneert of de centrale boodschap bijstelling behoeft.

2.9. Onderzoek Inspectie/evaluatie

Calamiteiten worden altijd onderzocht door de Inspectie. Het onderzoek van de Inspectie dient afgewacht te worden alvorens zelf informatie te verzamelen of in debat te gaan. De gemeente kan zelf het proces rondom de calamiteit evalueren. Hierbij kan aandacht besteed worden aan de communicatie, de tijdigheid en de informatiedeling. De evaluatie kan een aanleiding zijn om het calamiteitenprotocol aan te passen.

Samengevat staat hieronder de route van melding naar afhandeling en evaluatie:



Tot slot moet er aandacht zijn voor de psychische opvang voor de betrokken hulpverleners. Het handelen in een calamiteit kan voor betrokkenen psychisch belastend zijn. Leidinggevenden en/of de Arbodienst hebben hierin een rol via de interne crisis- en agressieprotocollen.

Om privacy redenen zijn in een apart document de contactpersonen van gemeenten verzameld en gecommuniceerd, die in geval van een calamiteit gebruikt kunnen worden door gecontracteerde jeugdhulpaanbieders.

Bijlage 1: 8 tips over het omgaan met calamiteiten of incidenten ²

Plots wordt een verwaarloosd kind gevonden. Het incident komt in de lokale pers, de raad roept de wethouder ter verantwoording. Op Twitter buitelen de meningen over elkaar heen, Nieuwsuur belt, de Tweede Kamer stelt vragen. Het scenario is uit te tekenen. Op de 3D Communicatie Dag geeft adviseur Michiel Krom tips aan communicatieadviseurs.

1. Laat je niet gek maken

Bestuurders voelen de druk, zijn bang dat het mis gaat. Wethouders vrezen de reactie van de raad, met name die van de oppositie. Besef dat het aantal incidenten niet zo groot is. En bedenk dat de meeste zaken vorig jaar, voor decentralisaties, ook hadden kunnen gebeuren. Het gekke is: iedereen stelt de overheid verantwoordelijk. Maar als overheid kun je toch niet voorkomen dat mensen gestoorde dingen doen?

2. Reageer niet inhoudelijk

Wie heeft de schuld? Wie gaat er aftreden? De samenleving 'verjuridiseert'; het aantal letselschadeadvocaten is gigantisch. Op het moment dat er een incident gebeurt, gaat de bestuurder het stuur vasthouden. Mijn advies: neem niet de schuld op je, maar wel de verantwoordelijkheid. Communiceer terughoudend, maar oprecht over de juiste feiten. Wethouders die inhoudelijk op de zaak ingaan, maken zichzelf tot actor. Blijf daar weg van. Laat dat over aan de instanties die de mensen begeleiden.

3. Laat je niet voor het blok zetten

Incidenten met personen zijn uitermate boeiend voor de pers. Transparantie is goed, maar trap niet in spelletjes. Krijgt de wethouder een uitnodiging van Nieuwsuur? En wil hij daar uit ijdelheid graag zijn verhaal doen? Let op: dat is niet verstandig. Er worden filmpjes doorheen gesneden, waarin woorden onderuit worden gehaald. Je wordt voor het blok gezet. Als je er niet heengaat, zegt de presentator dat de wethouder niet wilde komen. Dat is inderdaad even vervelend, maar hoe erg is het echt?

4. Schets scenario's

Zeg niet tegen de wethouder: je moet niet naar Nieuwsuur gaan. Maar schets wat er gebeurt, als we niet gaan. En wat er gebeurt, als we wel aanschuiven. Als je bestuurders meeneemt in scenario's, krijg je ze eerder mee in jouw advies. Als communicatieadviseur heb je een coachende rol.

5. Geef lokale pers voorrang

Bedenk voor wie je het doet. Voor de burgers in jouw gemeente of voor heel Nederland? Misschien is het verstandiger om de lokale media te woord te staan, de journalisten met wie je een goede band hebt opgebouwd. Zij zijn eerder bereid om te luisteren. Bedenk dat in de landelijke media hoor en wederhoor steeds minder aan de orde is. Bovendien: wil je daar bekend worden als gemeente X waar dat incident is, en icoon worden van alle ellende?

6. Maak een kernboodschap

Maak een kernboodschap van maximaal een minuut, zoals de gemeenten Boxtel, Vught, Schijndel en Sint-Michielsgestel in een filmpje ³ deden toen een zorgaanbieder

² Bron: <http://tinyurl.com/n8smksl>

³ <http://tinyurl.com/mp62k38>

huishoudelijke hulp failliet ging. En maak een lijst met de vragen die je verwacht. Oefen die met de bestuurder, dat werkt beter dan wanneer je de vragen op papier aanlevert.

7. Heb je eigen kanalen op orde

Wat ook handig is als journalisten van landelijke kranten bellen: verwijs ze naar de laatste update op de gemeentelijke website. Zorg ervoor dat je je eigen kanalen op orde hebt.

8. Laat zien wat wél goed gaat

We zitten in een glazen huis. *Framing*, het mooier maken dan het is, werkt niet. Door alle negatieve berichtgeving krijg je onderhand de indruk dat Nederland een ontwikkelingsland is, maar veel mensen krijgen nog wel goede hulp. Laat zien wat er wél goed gaat.