

Ketencalamiteitenplan Jeugdzorg Velsen

14 april 2015

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Draaiboek	5
Overzicht thema's	8
Afspraken en uitgangspunten per thema	9
Bijlage: Communicatiechecklist	16

1 Inleiding

Doel en doelgroep

Het doel van het calamiteitenplan voor de keten is het vastleggen van procedures en werkafspraken zodat alle betrokken partners weten wat er van hen wordt verwacht in het geval van een calamiteit in de jeugdzorg vanaf 1 januari 2015. De doelgroep van het plan bestaat uit de gemeenten in de IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer, jeugdinstanties (zowel de jeugdhulpaanbieders als de gecertificeerde instanties), CJG IJmond, GGD Kennemerland, Raad voor de Kinderbescherming, politie en Openbaar Ministerie. Het plan is zowel bedoeld voor verantwoordelijke bestuurders als voor tactisch en operationeel leidinggevendenden.

Dit plan is een aanvulling op bestaande procedures en draaiboeken die voor de eigen organisaties gelden. Het plan gaat over situaties bij de jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering.

Voor gemeenten van de IJmond, Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer. Gemeente Velsen heeft het plan aangepast op de eigen lokale situatie (dat wil zeggen functies en werkwijzen).

Visie op calamiteiten

- In art. 1.1 van de Jeugdwet wordt een calamiteit als volgt gedefinieerd: *“een 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.”*
- Calamiteiten hebben vaak gevolgen voor personen, politiek, publiciteit en personeel, de 4 p's:¹ *personen* (slachtoffers en hun omgeving), *politiek* (gemeenteraad en/of Tweede Kamer), *pers/publiciteit* en *personeel/professionals*;
- Een calamiteit kan implicaties hebben voor het kind en het gezin, maar kan ook gevolgen hebben voor de betrokken a) medewerker, b) betrokken instelling(en) en c) gemeente;
- Een calamiteit kan gepaard gaan met (dreigende) maatschappelijke onrust;
- In alle gevallen is het zaak onderschatting te voorkomen en tijdig de schadelijke gevolgen voor jeugdige/ouders te minimaliseren en tot alarmering en afstemming te komen met beoogde partners. Omgekeerd is het permanente aandachtspunt om de aanpak proportioneel te houden en niet door het eigen optreden escalatie onbedoeld in de hand te werken;
- Bij de respons op een calamiteit wordt aangesloten op bestaande werkwijzen. Voorbeelden hiervan zijn het Lokaal Incidentenprotocol Velsen en bestaande meldprocedures van de betrokken instanties richting de Inspectie. Het ketencalamiteitenplan is een aanvulling op de bestaande procedures.

Het draaiboek is van toepassing:

- zodra aan een (of meerdere) van bovenstaande criteria is voldaan;
- hierover twijfel bestaat (twijfel hoe een gebeurtenis precies te definiëren);
- een of meerdere partners behoefte hebben aan onderlinge coördinatie en afstemming van acties.

¹ Ministeries van VWS en V&J, VNG, *Handreiking Calamiteiten Jeugdzorg*

Doelen en uitgangspunten in de respons op een calamiteit

Het doel is:

- De schade voor jeugdige en/of ouders zo veel mogelijk beperken;
- Het zorgdragen voor benodigde jeugdzorg en indien nodig met inzet van een jeugdbeschermingsmaatregel;
- Het voorkomen dan wel beperken van maatschappelijke onrust;
- Het adequaat informeren van betrokken instanties;
- Het in staat stellen tot leren en het indien nodig afleggen van verantwoording.

Uitgangspunten hierbij zijn:

- De zorg voor de jeugd en het gezin staan voorop;
- Betrokken instanties stemmen actief onderling af;
- De aanpak is realistisch, proportioneel en situationeel bepaald.

Fase 1: Organisatie		
1.1	OOV krijgt melding van de calamiteit op pikettelefoon binnen	Melding afkomstig van politie of instelling. De instelling heeft de Inspectie al geïnformeerd.
1.2	OOV met beleidsadviseur jeugd beoordelen type en zwaarte van de melding	<ul style="list-style-type: none"> • Beleidsadviseur OOV beoordeelt in samenspraak met beleidsadviseur jeugd type en zwaarte melding • Beleidsadviseur OOV informeert de burgemeester • Beleidsadviseur jeugd informeert wethouder • Burgemeester stemt af met de verantwoordelijk wethouder en vice versa <p>Twee typen calamiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calamiteit zonder maatschappelijke onrust → wethouder Jeugd informeren over de melding → beleidsadviseur Jeugd informeren • Calamiteit met (risico op) maatschappelijke onrust → dit draaiboek volgen <p>Nagaan of meer gemeenten geïnformeerd moeten worden. Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gemeente waar de jongere of zijn ouders/verzorgers formeel staan ingeschreven - gemeente die het inkoopcontact heeft gesloten met de betrokken instelling (dit i.v.m. bestuurlijke verantwoordelijkheid) - gemeente waar de jongere op school zit
1.3	Informeren gemeentebestuur	<ul style="list-style-type: none"> • Burgemeester • Wethouder Jeugd → accorderen aanpak en te formeren teams <p>De burgemeester bepaalt in samenspraak met de wethouder welke modaliteiten nodig zijn om de gevolgen van de calamiteit te beperken. Afweging: aard van het probleem, wie zijn betrokken, relevante context die van invloed kan zijn op de impact van de calamiteit. Onderdeel daarvan is of en welke teams van het ketencalamiteitenplan moeten worden geformeerd (operationeel veldteam, coördinerend ambtelijk team en/of bestuurlijk-strategisch team, zie hoofdstuk hierna).</p>
1.3	OOV met beleidsadviseur jeugd: samenstellen coördinerend ambtelijk team	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coördinator (= beleidsadviseur jeugd) 2. Beleidsadviseur OOV 3. Communicatieadviseur 4. Secretaris / verslaglegger (= beleidsondersteuner jeugd) 5. Betrokken instelling / lokaal team 6. Specifieke aanvullende teamleden
1.4	Ambtelijk coördinator belt teamleden	Coördinerend ambtelijk team meteen in overleg bijeen. Bij beperkte calamiteit: overleg per telefoon of e-mail ook voldoende.

maximaal 2 uur (afhankelijk van ernst calamiteit en moment van melding)

1.5	Team maakt afspraken over verdeling taken		<ul style="list-style-type: none"> • Team checkt of de juiste personen aan tafel zijn, loopt de actiepunten van fase 2 door en maakt een taakverdeling • Indien meerdere gemeenten betrokken zijn wordt de coördinerende gemeente bepaald
1.6	Coördinator houdt samen met secretaris een dossier bij		<ul style="list-style-type: none"> • Logboek gebeurtenissen en acties • E-mailverkeer bewaren



Fase 2: Acties			
2.1	Informeren naar zorg voor gezin van slachtoffer en/of dader	maximaal 48uur	<ul style="list-style-type: none"> • Kan het gezin thuis blijven of moet opvang geregeld worden? • Zijn de andere kinderen veilig? Anders kindbeschermingsmaatregel • Moet de school van de betrokken jeugdige worden geïnformeerd? • Afstemmen met familierechercheur politie • Casusregisseur van de instelling blijft contactpersoon voor het gezin. Indien nodig bepaalt het actieteam dat een casemanager vanuit de gemeente wordt toegevoegd • Hoe om te gaan met maatschappelijke onrust? Rol veldteam • Loop met het team het 'stuurwiel calamiteiten jeugd' langs (zie volgende hoofdstuk)
2.2	Met instelling bespreken zwaarte en spoedeisendheid feitenrelaas		<ul style="list-style-type: none"> • Zo nodig meteen een eerste feitenoverzicht • Instelling maakt een formeel feitenrelaas voor de Inspectie, met afschrift aan gemeente (dit duurt een paar weken)
2.3	Informeren gemeentebestuur		<ul style="list-style-type: none"> • Burgemeester • Wethouder Jeugd ➔ Accorderen aanpak ➔ Eventueel alsnog formeren bestuurlijk-strategisch team
2.4	Inlichten inspectie		<ul style="list-style-type: none"> • In principe altijd door instelling • Calamiteiten bij lokaal team: meldt aan Inspectie • Calamiteit bij Veilig Thuis: manager Veilig Thuis meldt aan Inspectie
2.5	Omgang met media		<ul style="list-style-type: none"> • Volg checklist communicatie -> bijlage 1 • Keuze passief of actief persbeleid • Communicatieadviseur adviseert wethouder en burgemeester over perscontacten • Coördinator calamiteitenteam levert inhoudsinformatie
2.6	Optie: optreden bestuur publiek politiek		<ul style="list-style-type: none"> • Wethouder en/of burgemeester naar de wijk / informatiebijeenkomst in wijkgebouw • Persconferentie of persbericht
2.7	Informeren gemeenteraad		<ul style="list-style-type: none"> • Persberichten cc aan gemeenteraad sturen • Evt. raadsbrief opstellen (kan vertrouwelijk)
2.8	Zorg voor direct		<ul style="list-style-type: none"> • Instelling regelt opvang van direct betrokken personeel

betrokken personeel

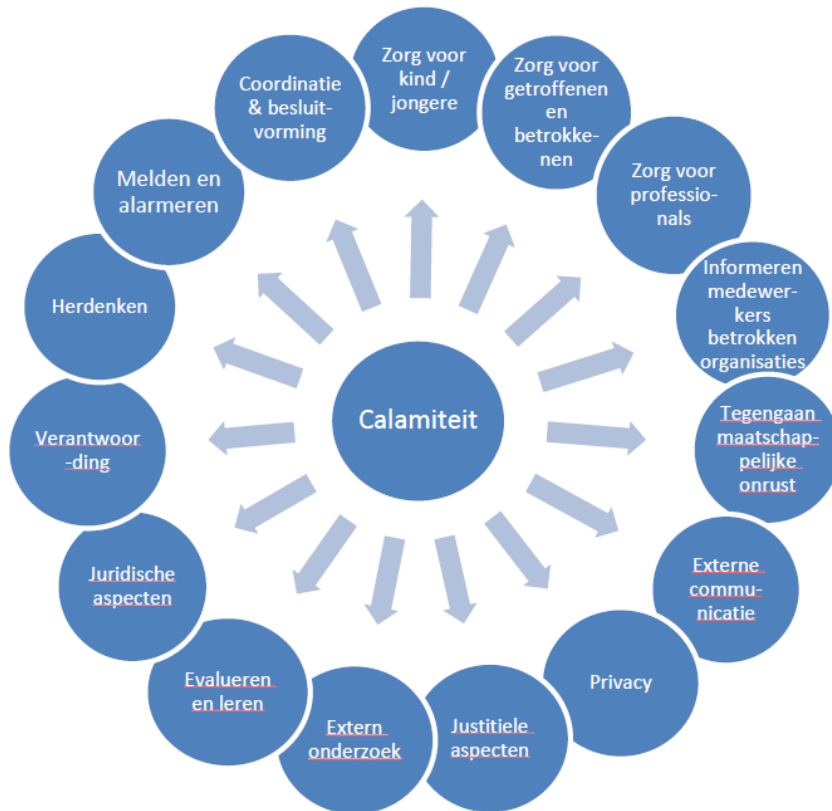


Fase 3: Nafase

ongeveer 2 maanden	<p>3.1 Gemeente ontvangt feitenrelaas van instelling (zie 2.2)</p> <p>3.2 Gemeente hoort van Inspectie of zij nader onderzoek gaat doen</p> <p>3.3 Gemeente evalueert de calamiteit</p> <p>3.4 Terugkoppeling naar gemeentebestuur</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gemeente ontvangt binnen een paar weken van de instelling een compleet overzicht / feitenrelaas • Voor de mediastrategie is het soms wenselijk al eerder een verslag op hoofdpunten te krijgen • Bij instelling sprake van ernstige of herhaaldelijke calamiteit? Dan overweegt gemeente een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren • Inspectie onderzoekt kwaliteit geleverd zorg. • Gemeente onderzoekt: was het een unieke, incidentele calamiteit? • Wat er sprake van inschattingfouten? Leidinggevende bespreekt dit met betrokken perso(o)nen • Was er sprake van systeemfouten? Dan systeemoplossing • Moeten we anders inkopen, financieren? • Is de calamiteit goed afgehandeld? • Welke lessen zijn te leren? <p>Terugkoppeling bevindingen naar raad bij noodzaak tot systeemadaptaties. Bevindingen ook terugkoppelen naar de directies van betrokken instellingen en lokale teams.</p>
---------------------------	--	---

3 Overzicht thema's

Iedere calamiteit is anders, maar er zijn wel duidelijke terugkerende vraagstukken en uitdagingen. De intensiteit van deze vraagstukken kan per situatie verschillen. In het onderstaande 'stuurwiel calamiteiten jeugd' zijn de terugkerende uitdagingen benoemd. Dit stuurwiel wordt continu benut bij het inschatten van de mogelijke impact en bij het bepalen en nemen van benodigde maatregelen en acties.



4 Afspraken en uitgangspunten per thema

Voor een aantal thema's zijn hieronder specifieke afspraken en uitgangspunten benoemd.

Melden en alarmeren

Voor calamiteiten zoals bedoeld in de Jeugdwet geldt voor jeugdinstanties een meldingsplicht aan de inspectie². Jeugdinstanties hebben voor het melden van calamiteiten aan de Inspectie eigen, interne afspraken. Calamiteiten zijn onder meer:

1. (On)natuurlijke dood van een kind of jongere tot 18 jaar;
2. Ernstige mishandeling of zwaar blijvend lichamelijk letsel van een kind of jongere tot 18 jaar binnen gezinssituatie waarvoor ingrijpen van buitenaf nodig is gebleken;
3. Ernstige mishandeling of zwaar blijvend lichamelijk letsel van een kind of jongere tot 18 jaar bijvoorbeeld in een instelling door een medewerker van de instelling (hulpverlener of verzorger) of een andere jeugdige;
4. Geweld (psychisch, seksueel en/of fysiek met zwaar blijvend lichamelijk en/of mentaal letsel) tegen medewerkers van een instelling die met kinderen en jongeren tot 18 jaar en hun ouders werken, door de jongere of de ouder.

De jeugdinstanties informeren ook de gemeente waarbinnen de (dreigende) calamiteit plaatsvindt. In sommige gevallen moet de jeugdinstantie óók de gemeente informeren:

- 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.

In dat geval treedt de gemeente waarbinnen de calamiteit heeft plaatsgevonden op als coördinerend gemeente (tenzij tijdens de afhandeling van de calamiteit anders wordt besloten) en zoekt actief afstemming van de andere gemeenten.

Dit informeren en afstemmen heeft tot doel om de gemeente in de gelegenheid te stellen een inschatting te maken van de mogelijke impact. Ook stelt het hen in staat tot het informeren van het bestuur. Iedere gemeente heeft een vast contactpersoon waar deze informatie binnenkomt. De contactgegevens zijn opgenomen in de bijlage bij dit plan.

Naast de lijn vanuit de instanties kunnen er ook de volgende informatielijnen ontstaan:

- De burgemeester wordt geïnformeerd door de piketadviseur openbare orde en veiligheid conform reguliere afspraken en werkwijzen;
- De wethouder wordt geïnformeerd nadat informatie binnenkomt vanuit het lokale team (of een vergelijkbare voorziening);
- Er is mediaberichtgeving voordat de gemeente is geïnformeerd en de berichtgeving wordt bekend.

² Onder inspectie wordt verstaan: het samenwerkingsverband van de drie bij de jeugdwet betrokken inspecties (de Inspectie Jeugdzorg (IJZ), de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de Inspectie Veiligheid en Justitie (IVenJ)). Deze inspecties fungeren in het kader van de Jeugdwet "als ware zij één rijksinspectie".

Omdat er meerdere lijnen gelijktijdig kunnen lopen is de afspraak dat altijd de volgende functionarissen worden geïnformeerd door het gemeentelijk aanspreekpunt: a) de burgemeester, b) de wethouder jeugd (en eventuele andere wethouders met betrokkenheid), c) beleidsadviseur openbare orde en veiligheid d) beleidsadviseur jeugd en e) communicatie. Na het informeren volgt de keuze voor de wijze van coördineren.

Coördinatie en besluitvorming

Nadat sleutelfunctionarissen zijn geïnformeerd, moet worden besloten over de wijze van coördineren en afstemmen. Er zijn verschillende modaliteiten voor strategische, tactische en operationele coördinatie en besluitvorming bij calamiteiten:

- A. **De bilaterale afstemming tussen betrokken instellingen en tussen instelling en gemeente.** Hiertoe behoort ook afstemming tussen direct betrokken woordvoerders. Deze contacten ontstaan direct nadat de calamiteit bij desbetreffende organisaties bekend is.
- B. **Een operationeel veldteam** dat tot doel heeft de activiteiten op locatie af te stemmen en uit te voeren. Dit richt zich vooral op het voorkomen dan wel beperken van maatschappelijke onrust. Te betrekken partners zijn: gemeente (gebiedsmanager of vergelijkbaar), politie (wijkagent), een vertegenwoordiging namens het lokale team en de GGD Kennemerland (psychosociale hulpverlening). De gemeentelijke vertegenwoordiger in het operationele veldteam draagt zorg voor informatieverstrekking aan het coördinerend ambtelijk team in het gemeentehuis.
- C. **Een coördinerend ambtelijk team** in het gemeentehuis waarin leidinggevendenden namens de betrokken organisaties zitten en dat zich richt op het managen van de impact. Vraagstukken zijn: afstemming woordvoering, bestuurlijke advisering, afstemmen over onderzoek en verantwoording. De voorzitter van het coördinerend ambtelijke team zorgt voor het opmaken van de agenda, de informatieverstrekking aan de bestuurlijk-strategische leiding en koppelt informatie en besluitvorming van de bestuurlijk-strategische leiding terug aan het coördinerend ambtelijk team en aan het operationele veldteam.
- D. **Bestuurlijk-strategische leiding.** Dit kan de wethouder zijn met ondersteuning, de wethouder(s) samen met burgemeester of de lokale gezagsdriehoek (burgemeester, officier van justitie en teamchef politie). Indien nodig kan de bestuurder van een jeugdinstantie aansluiten bij het bestuurlijk overleg. In de minimale vorm wordt de portefeuillehouder geïnformeerd en worden eventuele relevante bestuurlijke vraagstukken voorgelegd. Burgemeester en/of wethouder kunnen op momenten ook bilateraal bestuurlijk contact hebben met de bestuurder van een jeugdinstantie. Ook kan er afstemming nodig zijn met partners op nationaal niveau zoals het ministerie van V&J en/of het ministerie van VWS. Deze afstemming verloopt via de gemeente.

Niet in elke situatie is het noodzakelijk deze teams in werking te stellen. In maximale vorm is er bilaterale afstemming, een veldteam, een coördinerend ambtelijk team en een bestuurlijk team. In minimale vorm is er bilaterale afstemming. Voor bijvoorbeeld een situatie waarin er serieuze twijfels zijn over het omgaan met privacy zal er behoefte zijn aan een coördinerend team en zal er ook bestuurlijke afstemming zijn evenals afstemming over de woordvoering.

Na het informeren van de burgemeester door de piketambtenaar OOV stemt de burgemeester met de wethouder af over de wijze van coördinatie (en vice versa). Zij besluiten gezamenlijk in welke modaliteiten er nodig zijn om de gevolgen van de calamiteit zoveel mogelijk te beperken.

Verantwoordelijkheden en rollen

Rollen burgemeester en wethouder

- Bij calamiteiten in de openbare ruimte, waar veiligheid en maatschappelijke onrust in het geding zijn, heeft de burgemeester vanuit zijn verantwoordelijkheid voor de openbare orde en veiligheid, de leiding. De burgemeester heeft de leiding in de acute fase na dit soort calamiteiten, waaronder het vervullen van zijn rol als boegbeeld/burgervader.
- De wethouder is verantwoordelijk voor het gemeentelijke stelsel van zorg en hulpverlening in het sociaal domein (o.a. inkoop, kwaliteit, toegankelijkheid en beschikbaarheid). Vanuit zijn/haar verantwoordelijkheid als bestuurlijk portefeuillehouder heeft de wethouder de leiding in de nasleep van calamiteiten (afstemmen met instanties, informatievoorziening richting gemeenteraad, onderzoek, verantwoording).
- De burgemeester en wethouder zorgen ervoor dat duidelijk is wie op welk moment de leiding heeft in de aanpak. De burgemeester zorgt ervoor dat er een moment is waarop hij de leiding overdraagt aan de wethouder.
- Bij calamiteiten die het domein van de wethouder raken, informeert de burgemeester standaard de wethouder. De burgemeester en wethouder maken samen afspraken over de benodigde coördinatie, onderlinge taal-en rolverdeling en de benodigde aanpak. Zij worden daarbij geadviseerd door de beleidsadviseur OOV en de beleidsadviseur jeugd.
- De burgemeester en/of wethouder bepalen welke modaliteiten uit het ketencalamiteitenplan Jeugdzorg nodig zijn om de gevolgen van calamiteiten het best te bestrijden. Onder modaliteiten worden de teams verstaan zoals opgenomen in de paragraaf 'Coördinatie en besluitvorming' van het ketencalamiteitenplan Jeugdzorg.

Aandachtspunten bij verantwoordelijkheden en rollen:

- De gemeente heeft er aandacht voor dat er geen overreactie komt of dat ze te snel de regie overneemt van de instanties.
- De inhoudelijke afhandeling van calamiteiten door jeugdinstanties is de verantwoordelijkheid van de betreffende instanties, niet van de gemeente.

Rollen instellingen

Gecontracteerde en gecertificeerde instellingen

Als de gecertificeerde instelling betrokken is bij een calamiteit dan speelt deze instelling een belangrijke rol tijdens en bij de afhandeling van een calamiteit. Zij kunnen bijvoorbeeld:

- zorg, opvang en hulp verlenen;
- informatie delen met betrokken partners;
- bijdrage leveren aan externe communicatie;
- bijdrage leveren aan het leren en evalueren.

Wettelijk zijn zij verplicht om een calamiteit bij de verlening van jeugdhulp, uitvoering van kinderbescherming of jeugdreclassering onmiddellijk te melden bij de Inspectie.³ In sommige gevallen moet de jeugdinstantie óók de gemeente informeren:

- waar de jongere of zijn ouders/verzorgers formeel staan ingeschreven;
- die het inkoopcontract heeft gesloten met de betrokken instantie;
- waar de jongere op school zit.

De Raad voor de Kinderbescherming

De Raad voor de Kinderbescherming is evenals de instanties verplicht om een calamiteit te melden bij de Inspectie Jeugdzorg. Als ten tijde van een calamiteit het gezin bekend was bij de Raad worden zij ook betrokken in de warme fase om informatie te delen en afspraken te maken over de externe communicatie.

Inspectie Jeugdzorg

Inspectie Jeugdzorg is verantwoordelijk voor het inhoudelijk toezicht op de jeugdhulpaanbieders, instanties, justitiële inrichtingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis. Dit is verankerd in de Jeugdwet. De Inspectie Jeugdzorg vraagt achteraf om een feitenrelaas. Dat feitenrelaas moet in twee weken zijn opgesteld. De Inspectie heeft geen rol in de warme fase van een calamiteit maar wel ten tijde van de nafase.

Rollen ambtenaren

Beleidsadviseur OOV

De beleidsadviseur Openbare Orde en Veiligheid (OOV) adviseert burgemeester over het voorkomen of beperken van openbare onrust. Vanwege deze rol hebben de beleidsadviseurs OOV een piketdienst waarmee ze 24 uur per dag bereikbaar zijn. De rol van de OOV'er bij een calamiteit in de jeugdzorg is:

- Het informeren van de burgemeester over de calamiteit en het adviseren over de te nemen stappen om maatschappelijke onrust tegen te gaan;
- Informeren van de beleidsadviseur jeugd;
- Informeren communicatieadviseur (over (dreiging) maatschappelijke onrust, in overleg met beleidsadviseur jeugd) ;
- Deelnemer van het ambtelijk coördinatieteam.

Beleidsadviseur Jeugd

De rol van de adviseur jeugd is:

- Informeren en adviseren wethouder jeugd over de te nemen stappen bij de calamiteit vanwege de stelselverantwoordelijkheid van de gemeente in de jeugdzorg;
- Afstemmen met de betrokken jeugdinstanties;
- Informeren communicatieadviseur (over stelselverantwoordelijkheid gemeente jeugdzorg, in overleg met beleidsadviseur OOV);
- Voorzitten van het ambtelijk coördinatieteam. De omschrijving van de taken als coördinator staat bij de uitleg over het ambtelijk coördinatieteam (pagina 10).

³ Onder inspectie wordt verstaan: het samenwerkingsverband van de drie bij de jeugdwet betrokken inspecties (de Inspectie Jeugdzorg (IJZ), de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de Inspectie Veiligheid en Justitie (IVenJ)). Deze inspecties fungeren in het kader van de Jeugdwet "als ware zij één rijksinspectie".

Vanwege de rol bij de calamiteiten in de jeugdzorg hebben de beleidsadviseurs jeugd een zachte piketdienst.

Communicatieadviseur

De communicatieadviseur adviseert over de communicatie bij de afhandeling van een calamiteit. De afdeling communicatie heeft een piketdienst waarbij ze 24 uur per dag bereikbaar zijn. De te nemen stappen worden omschreven op pagina 14 (externe communicatie) en in bijlage 1 (checklist communicatie).

Beleidsondersteuner jeugd

- De beleidsondersteuner jeugd is verslaglegger van het ambtelijk coördinatieteam.
- De beleidsondersteuner jeugd maakt samen met de beleidsadviseur jeugd een dossier van de acties die plaatsvinden na een calamiteit. Daartoe houdt de verslaglegger een logboek van de gebeurtenissen en acties bij en maakt de verslaglegger een overzicht van het e-mailverkeer;
- De beleidsondersteuner jeugd houdt een actuele telefoonlijst bij van de piketnummers bij de gemeente en de nummers waarop de jeugdinstanties te bereiken zijn.

Incidenten en voorvallen: diagnose als basis voor de aanpak

In alle gevallen is er een expliciete diagnose van de situatie: wat is de aard van het probleem? Wie zijn de betrokkenen? En wat is eventuele relevante context die van invloed kan zijn op de impact van de calamiteit?

Er kunnen zich verschillende soorten incidenten en voorvallen voordoen. Die incidenten variëren in omvang, aard en ernst: wel/geen maatschappelijke onrust, binnen/buiten instellingen, wel/geen media betrokken, lage/hoge politieke dimensie, wel/niet rakend aan kwaliteit jeugdinstelling. Elk van deze voorvallen kunnen al snel aanleiding geven tot enige vorm van coördinatie en afstemming tussen betrokken personen en instanties.

De specifieke situatie en contextuele omstandigheden bepalen de omvang, aard en ernst van het vraagstuk en de benodigde aanpak. Het opstellen van een diagnose van de situatie is een eerste stap in het bepalen van de aanpak. Die diagnose kan later, na de acute fase, worden herijkt.

Zorg & bescherming

Indien een kindbeschermingsmaatregel nodig is in reactie op de calamiteit, verloopt dit via de reguliere werkwijzen en vindt dit primair plaats binnen de professionele keten van instellingen en Raad voor de Kinderbescherming. Dit geldt zowel voor de continuïteit van bestaande interventies als voor eventuele aangepaste of nieuwe interventies. Indien mogelijk wordt de uitkomst van interventies gedeeld met burgemeester en/of wethouder, zoals het bericht dat kinderen veilig zijn ondergebracht.

De crisisdienst van Veilig Thuis zorgt samen met de Raad voor de Kinderbescherming voor de hulp en opvang van de kinderen/betreffende gezin.

Tegengaan maatschappelijke onrust

Het genoemde veldteam heeft een belangrijke rol ter plaatse voor het afstemmen van maatregelen. De burgemeester heeft een belangrijke rol in de communicatie en in de afstemming met de partners uit de driehoek (ook als de driehoek niet bijeenkomt). Mogelijke interventies zijn een informatiebijeenkomst, gezamenlijk rouwen, een plaats waar mensen bijeen kunnen komen en ondersteuning krijgen, etc. Dit blijft maatwerk per situatie.

Externe communicatie

- De bij de afhandeling van de calamiteit betrokken partijen communiceren in de basis vanuit hun eigen verantwoordelijkheid en rol, tenzij er een coördinatiestructuur actief is (zoals de driehoek of een bestuurlijk team). In dat geval moet er centrale regie in communicatie en woordvoering ontstaan. Dat kan bijvoorbeeld betekenen dat afspraken worden gemaakt wie (wat) (wanneer) communiceert.
- Gemeente en ketenpartners hanteren de stelregel dat zij niet communiceren voordat er afstemming tussen betrokken partijen heeft plaatsgevonden.
- Het is noodzakelijk dat er voorlichtingscoördinatie ontstaat wanneer meerdere partijen betrokken zijn. De gemeente zal zorgpartners telefonisch informeren als centrale communicatie wenselijk is. De centrale communicatie zal, afhankelijk van de specifieke omstandigheden, bij de burgemeester of het OM liggen.
- Afstemming over communicatie is niet alleen wenselijk in de acute fase, maar kan zeker ook wenselijk zijn in de nafase (verantwoording, uitkomsten onderzoek).
- In situaties met een strafrechtelijke component is het Openbaar Ministerie in de lead voor wat betreft de communicatie over de situatie.
- Voor de communicatie gericht op het voorkomen dan wel beperken van de maatschappelijke onrust en openbare orde ligt de lead bij de burgemeester.
- Binnen de driehoek vindt afstemming en de belangenafweging tussen openbare orde en strafrechtelijke handhaving plaats en daarmee ook de betekenis voor communicatie.
- Getroffen instellingen zullen door de gemeente worden bijgestaan in het afhandelen van mediaverzoeken.

Privacy en delen van informatie na een calamiteit

- Het delen van informatie door instellingen is voor specifieke onderdelen gereguleerd. Dit geldt voor het melden aan de Inspectie en voor het informeren van de Raad voor de Kinderbescherming.
- Na een calamiteit is er om verschillende redenen behoefte aan informatie over wat er is gebeurd, zowel qua calamiteit als in de fase voor de calamiteit. Dit is relevant voor de maatregelen maar ook voor het eventuele strafrechtelijk onderzoek en voor de verantwoording aan de gemeenteraad.
- Per situatie wordt een afweging gemaakt in hoeverre dossiers of informatie tussen partijen te delen is, onder meer in coördinerende teams. De enige afweging die daar in de basis een rol speelt is: kan het delen van informatie een ander onheil voorkomen? Deze afweging vindt plaats door de behandelaar conform het protocol voor het doorbreken van het medisch beroepsgeheim.
- Algemene informatie moet deelbaar zijn. Echter, als gedetailleerde of specifieke informatie niet de directie veiligheid betreft wordt hier in de regel door zorgpartners geen informatie over verstrekt.

- De (on)mogelijkheden van het beschikbaar stellen van zorginhoudelijke informatie is standaard onderwerp van gesprek tussen gemeente en betreffende ketenpartner. Dit om onduidelijkheden over de beschikbaarheid van informatie te beperken.
- Informatie over feiten voor de driehoek wordt aangevraagd door het OM. Hiertoe wordt een officieel verzoek ingediend. Zorgpartners geven de specifieke dossiers niet, maar beantwoorden vragen.

Verantwoording, evalueren, leren en extern onderzoek

- Na een calamiteit kan er behoefte zijn aan evalueren. Dit om te leren dan wel ter verantwoording.
- De betrokken instelling maakt conform eigen interne afspraken een interne rapportage. Dit is ook input voor het informeren van de Inspectie. De Inspectie zal de terugkoppeling vanuit de instellingen beoordelen op kwaliteit en op volledigheid.
- Voor het onderzoek naar de geleverde zorg wordt volstaan met de rapportage aan en het oordeel van de Inspectie. De gemeente wacht op de uitkomsten van deze beoordeling en gaat niet zelf nader onderzoek doen naar de zorg. Uitgangspunt is dat als de inspectie dit goed genoeg vindt er geen aanvullend onderzoek volgt. Bestuurlijk kan er wel aanleiding zijn om ook andere onderwerpen te willen evalueren/onderzoeken zoals de inkoop van de zorg, de financiering, bredere kwaliteitsvragen, de reactie op dreigende maatschappelijke onrust en/of de onderlinge samenwerking in reactie op de calamiteit.
- In de laatste fase van het afhandelen van een calamiteit worden afspraken gemaakt over de vorm en inhoudelijke afbakening van de evaluatie. Het ligt voor de hand dit te doen in het ambtelijk coördinerend overleg. Ook worden afspraken gemaakt over andere benodigde activiteiten in de nafase (rond verantwoording, zorg, informatie en communicatie, etc.).
- Het gemeentebestuur draagt zorg voor de verantwoording aan de gemeenteraad. Zodra het kan wordt (een vertegenwoordiging van) de gemeenteraad geïnformeerd over de calamiteit. Afhankelijk van de wensen van de raad volgt nadere verantwoording binnen de mogelijkheden die hiertoe bestaan. Hierover is door burgemeester en wethouder(s) vooraf gesproken met de gemeenteraad.
- De gemeente stelt een plan voor de nafase op. Daarbij wordt het format uit de crisisbeheersing gebruikt, waar nodig aangevuld met specifieke thema's rond dit type calamiteiten.

Bijlage Communicatiechecklist

1. Wat is er gebeurd?

Wat is er gebeurd, waar, met/door wie en waarom?

2. Hoe ernstig is het?

3. Welke directe maatregelen worden genomen?

4. Op wie heeft de calamiteit impact?

Onderscheid doelgroepen als: gezin, familie, school, buurt

5. Welke meldingen over de calamiteit zijn via derden bij ons binnengekomen?

6. Wat berichten de media al over de calamiteit?

Houd bij wat er gebeurt in de (lokale) kranten en TV, op Twitter, Facebook, grote nieuwssites.

7. Welke strategie adviseer je?

Hanteer daarbij als kernbegrippen:

- snel en empathie
- vertrouwenwekkende overheid
- betrouwbaarheid en eenduidigheid
- autoriteit en informatie
- proactief
- interne en externe berichtgeving op elkaar afgestemd
- wethouder of burgemeester als boegbeeld

8. Welke elementen neem je op in je kernboodschap?

Denk aan de drie elementen van crisiscommunicatie:

- betekenis geven/duiden
- informeren
- schade beperken

Formuleer heldere persboodschappen:

1. Wat is er gebeurd?
2. Waar is het gebeurd?
3. Waarom?
4. Wie is de contactpersoon voor de pers?
5. Wanneer en hoe is vervolginformatie verkrijgbaar?
6. Warmte (empathie)

Geef pas in de later stadium nadere toelichting over bijvoorbeeld oorzaken, schade en gevolgen. Noem geen namen van slachtoffers en betrokkenen.

9. Wat moeten wij als gemeente zelf aan communicatie doen? Zoals:

- website
- inzet calamiteitenpagina
- persbericht

10. Met wie moeten wij onze communicatie afstemmen?

- Netwerkpartners (medewerkers)
- Netwerkpartners (bestuurders)
- De inspectie
- Indien van toepassing: de andere gemeenten in de jeugdzorgregio's

11. Zijn er lopende communicatietrajecten waarvan de inhoud haaks staat op de aard van de calamiteit?

12. Zijn er interne afspraken gemaakt over de controle van teksten voordat ze uitgaan?

Colofon

Gebruikte bronnen

Landelijke handreiking Communicatie Gemeente(n) bij Calamiteiten Jeugdhulp (2014)

Calamiteitendraaiboek Kinderen in jeugdhulp, Stadsregio Amsterdam (november 2014)

April 2015