

Publiekszaken
Fysieke Leefomgeving

Stadskantoor
Lübeckplein 2
Postbus 538
8000 AM Zwolle
Telefoon (038) 498 2744
www.zwolle.nl

Calamiteitenprotocol Jeugd Zwolle

Handelingsprotocol voor de gemeentelijke organisatie

Opdrachtgever Maatschappelijke Ontwikkeling
Opdrachtnemer Fysieke Leefomgeving
Versie 2
Datum 09 december 2014

Datum 09 december 2014
Ons kenmerk Calamiteitenprotocol Jeugd Zwolle

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Transformatie Jeugdhulp	3
1.2	Calamiteiten bestaan	3
1.3	Doel protocol	4
2	Protocol en context	4
2.1	Betrokken instellingen bij een melding	4
2.2	Coördinatie binnen gemeentelijke organisatie	4
2.2.1	Aanhaking ACB-piket Zwolle - Kampen	4
2.3	Proces protocol	4
2.3.1	Stroomschema Calamiteitenprotocol Jeugd	5
2.3.2	Toelichting stroomschema	6
2.4	Afhandeling en evaluatie	8
3	Betrokken partijen	8
3.1	Rollen en taken	8
3.2	Contactgegevens Zwolle	10
3.3	Contactgegevens Kampen	11

1 Inleiding

1.1 Transformatie Jeugdhulp

De gemeente is vanaf 2015 verantwoordelijk voor alle vormen van zorg en hulp voor de jeugd. Inclusief het gedwongen kader (jeugdbescherming en jeugdreclassering). De Gemeente Zwolle streeft ernaar om met dit nieuwe stelsel de jeugdhulp efficiënter en effectiever te organiseren.

1.2 Calamiteiten bestaan

Hoe goed dit stelsel 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 de jeugdhulp naar gemeenten komen calamiteiten nadrukkelijker op de lokale agenda. Een calamiteit heeft niet alleen gevolgen voor personen, maar ook voor publiciteit, personeel (van de instelling) en politiek. Daarbij moeten we onderscheid maken tussen de verantwoordelijkheid van 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 de 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.

Een calamiteit is 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. (Jeugdwet, artikel 4.1.8)

Voorbeelden van calamiteiten zijn:

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

Datum 09 december 2014
Ons kenmerk Calamiteitenprotocol Jeugd Zwolle

1.3 Doel protocol

Zoals gezegd, heeft een calamiteit gevolgen voor de betrokken personen, het eventuele betrokken personeel, publiciteit en de politiek. Dit protocol heeft als doel om in geval van een calamiteit deze vier onderdelen te managen en/of de communicatie tussen deze onderdelen te stroomlijnen. De nadruk ligt op hoe te handelen binnen en vanuit de Gemeente Zwolle (gemeentelijke organisatie).

2 Protocol en context

2.1 Betrokken instellingen bij een melding

Afhankelijk van de soort melding, kunnen de volgende instellingen betrokken zijn bij een calamiteit:

- Jeugdhulpaanbieders (waaronder ook Jeugd-GGZ en Jeugd-LvB)
- Vrijgevestigde zorgprofessionals
- Gecertificeerde instellingen (Jeugdbescherming, William Schrikkergroep, Leger des Heils, SGJ)
- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming
- Sociale Wijkteams waarbinnen jeugdhulpaanbieders, de GGD en welzijnsorganisaties werkzaam zijn
- Scholen

Voor de leesbaarheid van dit protocol wordt voor bovengenoemde instellingen de term *'instelling'* gehanteerd.

2.2 Coördinatie binnen gemeentelijke organisatie

Er vanuit gaande dat een calamiteit zich op elk willekeurig moment voor kan doen, is het van belang dat 24 uur per dag, zeven dagen per week, de gemeente bereikbaar is.¹ Binnen de Gemeente Zwolle en Kampen is in het kader van o.a. rampenbestrijding (calamiteiten) een piketdienst ingericht (ACB-piket Zwolle - Kampen).

2.2.1 Aanhaking ACB-piket Zwolle - Kampen

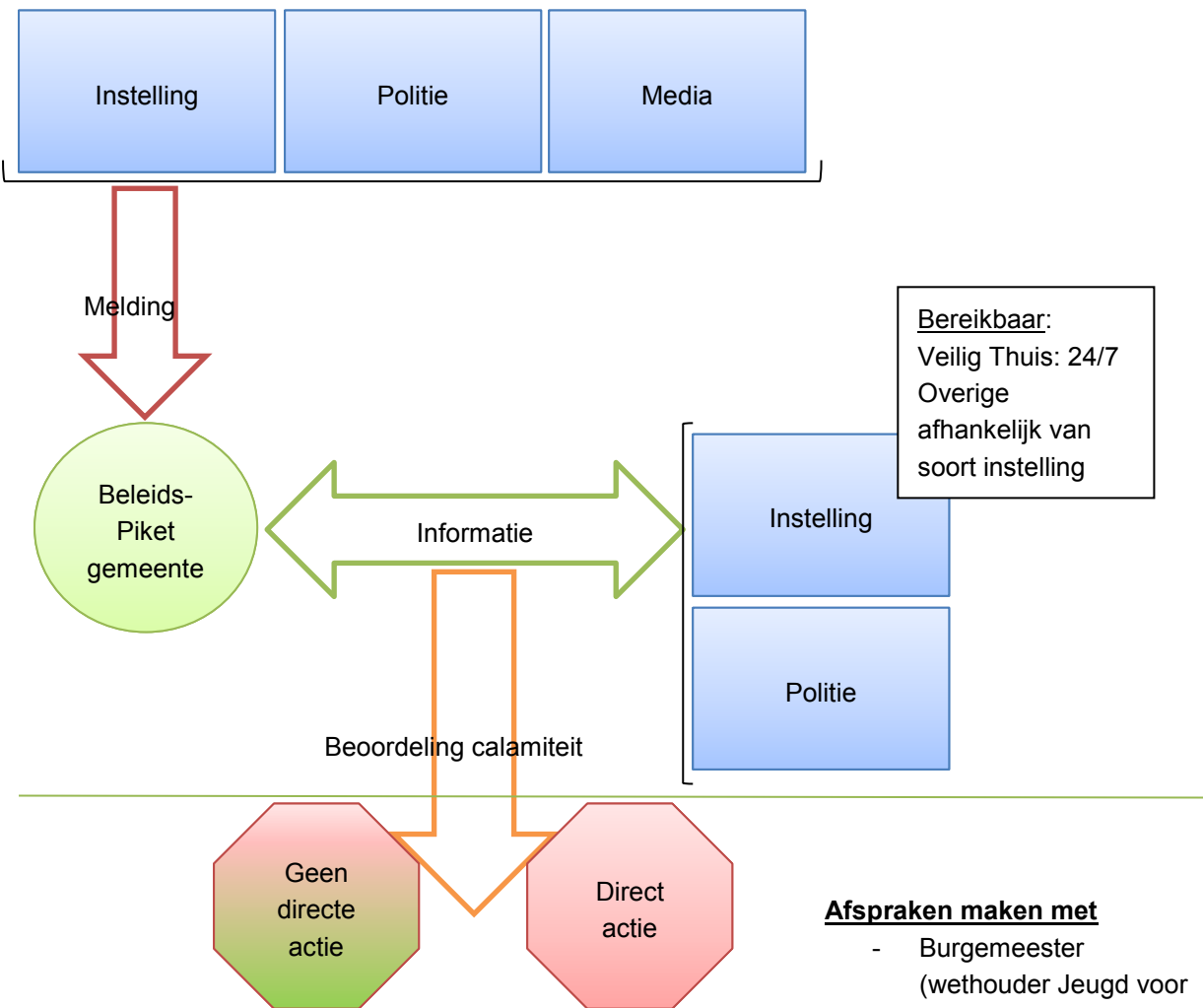
Hoewel de inhoud van een calamiteit in het kader van Jeugdhulp anders is, vraagt de context een gelijksoortige werkwijze met deels dezelfde partijen als bij de bestaande piketregeling. Dit calamiteitenprotocol Jeugd is dan ook aangehaakt bij ACB-piket Zwolle - Kampen. Het zal een verwijzing krijgen binnen de piket regeling. Dit protocol kan gezien worden als aanvulling met specifieke verwijzingen en contactgegevens binnen het domein Jeugd.

2.3 Proces protocol

Hieronder staat het protocol in een stroomschema uitgetekend. De uitleg bij de verschillende stappen wordt daarna verder beschreven.

¹ N.B.: In geval van acute problematiek (niet zijnde een calamiteit in het kader van dit protocol) verloopt het contact via de reguliere ingang (evt. 24 uren-bereikbaarheid) van de instelling.

2.3.1 Stroomschema Calamiteitenprotocol Jeugd



Afstemming

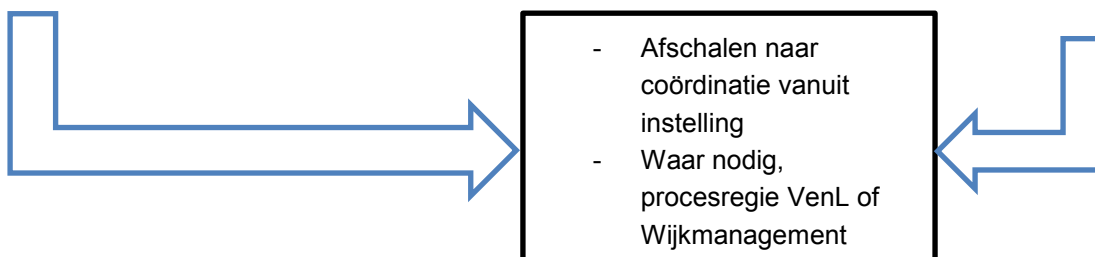
- Wanneer nodig burgemeester en/of wethouder
- Instelling (wanneer nog geen contact is geweest)

Afspraken maken met

- Burgemeester (wethouder Jeugd voor vervolg)
- Betrokken instelling
- Procesleider PSH GGD
- Politie

Plan van aanpak

- Veiligheid betrokkenen
- Communicatie
- Vervolgstappen



Datum 09 december 2014
Ons kenmerk Calamiteitenprotocol Jeugd Zwolle

2.3.2 Toelichting stroomschema

Melding

Met de kennis van nu lijkt het meest voor de hand te liggen dat een melding binnenkomt via een instelling of de Politie. Zij zullen in geval van een calamiteit contact opnemen met de pikettelefoon van de Gemeente Zwolle. Vanzelfsprekend dient bij een levensbedreigende situatie eerst contact gelegd te worden met de hulpdiensten voor de eerste hulp.

Naast de Politie of een instelling, is er een kans dat een situatie vanuit de media in de publiciteit komt. Hier is vooraf moeilijk op te sturen. In dit geval zal het meer een actie zijn vanuit de piketmedewerker om 'de melding' op te halen (in samenspraak met de instelling en/of politie) in plaats van dat een melding rechtstreeks binnenkomt. Via het piket van de afdeling Communicatie of toch via een instelling (die mogelijk betrokken is) kunnen de signalen binnenkomen bij de pikettelefoon.

Informatie en afweging

De piketmedewerker zal (afhankelijk van waar de melding vandaan gekomen is), contact leggen met de Politie en/of de instelling om informatie te verzamelen. Buiten kantooruren, zal de instelling in eerste instantie hoofdzakelijk Veilig Thuis zijn.² De informatie zal 'gewogen' moeten worden om in te schatten in hoeverre de informatie doorgezet moet worden richting bestuur, communicatie of andere instanties. Hiervoor biedt de Pikethandreiking voldoende structuur om tot een goede afweging te komen. Aanvullend (specifiek voor Jeugd) kunnen de volgende punten meegenomen worden in de afweging:

- Feiten m.b.t. het kind/de casus en het hulpverleningsproces: wat is er precies gebeurd?
- Hoedanigheid van de melder (in geval van calamiteit vanuit instantie)
- Betrokken partijen
- Ondernomen en te ondernemen acties
- Is er door het voorval sprake van verminderde veiligheid voor jeugdigen of andere cliënten en betrokkenen? Hoe gaat men dat oplossen?
- Is de veiligheid van eventuele slachtoffers gewaarborgd? Op welke manier? Is er voor gezorgd dat eventuele dader en slachtoffer van elkaar gescheiden blijven? Op welke manier?
- Heeft de instelling gezorgd voor de nodige begeleiding van het slachtoffer? Op welke manier?
- Zijn de ouders/verzorgers op de hoogte gebracht? Is ook hier eventueel gezorgd voor de nodige begeleiding? Op welke manier?
- Zijn ketenpartners in deze casus en eventueel andere betrokkenen op de hoogte gebracht?
- Of er overwogen wordt om aangifte te doen?
- Advies (instantie/politie) t.a.v. te ondernemen acties (of niet)
- Wat is het mediabeeld?
- Is de verwachting dat er maatschappelijke onrust ontstaat?

² N.B.: De verwachting is dat vanuit de (door)ontwikkeling de jeugdhulp, andere betrokken jeugdinstenties ook 24-uurs bereikbaarheid hebben. De lijst met nummers zal na 1 januari 2015 aangevuld worden.

Direct actie nodig

Wanneer de situatie erom vraagt dat direct actie wordt ondernomen, is het van belang dat in de rol van de gemeente de nadruk ligt op het managen van de wisselwerking tussen personen, het eventuele betrokken personeel, publiciteit en de politiek. De betrokken instantie is/blijft eerste verantwoordelijke naar de betrokken jeugdige en/of ouders/verzorgers.

Wanneer de afweging wordt gemaakt dat verdere inzet vanuit de gemeente en/of bestuur nodig is, maakt de piketmedewerker afspraken met de burgemeester en/of politie over de volgende punten (waar mogelijk in afstemming met de instelling en desnoods fysiek, afhankelijk van de aard van de calamiteit):

- De afspraken over hulpverlening welke vastgelegd worden in het gezinsplan;
- Mediabeeld, wijze van communicatie inclusief boodschap (indien relevant), altijd in overleg met de communicatieadviseur;
- Wijze waarop de burgemeester en de wethouder op de hoogte worden gehouden;
- Wie er binnen en buiten de gemeente geïnformeerd worden (overige bestuurders, inhoudelijke afdelingen, communicatieafdeling, instellingen, andere gemeenten).
- Bij het verspreiden van de informatie naar de overige partijen is het van belang om de privacy van de betrokkenen te borgen. Het is dan ook essentieel om binnen de gemeente en naar derden alleen geslacht en leeftijd van de betrokkenen te communiceren, i.p.v. NAW-gegevens en geboortedatum.
- De betrokken partijen houden elkaar actief op de hoogte van de voortgang van de calamiteit.

Het is van belang om te realiseren dat er verschillende gemeenten betrokken kunnen zijn bij een calamiteit, namelijk:

- Gemeente waar de calamiteit heeft plaatsgevonden
- Gemeente waar de jongere verblijft
- Gemeente waar ouders ingeschreven staan. Bij onder voogdijstelling, de gemeente waar de jeugdige verblijft (woonplaatsbeginsel).
- De gemeente waar de jongere naar school gaat

Indien de gemeente Zwolle de melding ontvangt, neemt zij haar verantwoordelijkheid om de andere gemeenten die betrokken zijn te informeren en te zorgen voor onderlinge afstemming. Afhankelijk van het moment, neemt de piketmedewerker of anders de ambtenaar waar de melding in beeld is (beleidsmedewerker of medewerker Veiligheid en Leefbaarheid) deze taak op zich.

Plan van aanpak en afschaling

Bovenstaande punten (onder *informatie en afweging* en onder *direct actie nodig*), worden vastgelegd in een beknopt plan van aanpak. De piketmedewerker ziet erop toe dat de gemaakte afspraken uitgevoerd worden. Indien mogelijk, doet deze dat zoveel mogelijk in afstemming met de inhoudelijk betrokken instelling. Wanneer dit niet voldoende is, kan afgestemd worden met de GGD voor inzet van PSH (psychosociale hulpverlening bij incidenten)³.

Zie beschrijving Rollen en taken *Procesleider PSH GGD IJsselland*, pagina 9.

Datum 09 december 2014
Ons kenmerk Calamiteitenprotocol Jeugd Zwolle

Wanneer de eerste lijnen zijn uitgezet en de noodzaak van acuut handelen is er niet meer, wordt de casus zo snel mogelijk afgeschaald. In eerste instantie naar de betrokken instantie. Wanneer nodig, met tijdelijke procesregie van het team Veiligheid en Leefbaarheid (VenL) van de Gemeente Zwolle op casus niveau en het Wijkmanagement op wijk-/buurniveau. De afspraken van het plan van aanpak worden verder ingevuld. Over het verdere verloop zal de instelling communiceren met het team VenL en/of wijkmanager, die het bestuur verder op de hoogte houdt. Parallel aan deze procedure (bij afschaling) is het van belang dat de beleidsadviseur Jeugd geïnformeerd wordt, ook voor inhoudelijke afstemming met de wethouder en instelling.

Geen directe actie

Wanneer op basis van de verzamelde informatie ingeschat wordt dat bestuurlijke interventies en gemeentelijke betrokkenheid niet nodig zijn, geldt dezelfde procedure van afschalen. De casus wordt (weer) teruggelegd bij de instantie. Wanneer nodig, kan het team VenL inzetten door middel van procesregie. Dit kan zijn wanneer regie 'boven de partijen', toch wenselijk is.

Afhankelijk van de situatie, kan de piketmedewerker toch afstemmen met de burgemeester en/of wethouder. Ook al is er geen sprake van een interventie, het is goed het bestuur en de beleidsmedewerker Jeugd achteraf op de hoogte te stellen.

2.4 Afhandeling en evaluatie

Na afloop van een calamiteit zal er geëvalueerd worden over het verloop van het proces rondom de (afhandeling van en communicatie over de) calamiteit. Hierbij kan aandacht besteed worden aan de communicatie, de tijdigheid, de informatiedeling. Tevens kan aan de orde komen of het handelen van de betreffende instelling gevolgen moet hebben voor andere processen/beleid en de daarbij te maken afspraken. De evaluatie kan aanleiding zijn om dit calamiteitenprotocol aan te passen.

3 Betrokken partijen

3.1 Rollen en taken

Instelling

Zoals in paragraaf 2.1 beschreven, zijn dit de inhoudelijk hulpverlenende instanties en/of de betrokken scholen. Zij kunnen melder zijn, maar ook slachtoffer of 'dader' zijn. Waar mogelijk, blijft de instantie zoveel mogelijk de inhoudelijke regievoerder naar de jeugdige en/of ouders/verzorgers. Communicatie met de jeugdige en/of ouders/verzorgers loopt dan ook altijd via hen.

Wanneer de situatie erom vraagt hierin af te wijken, kan (via Veilig Thuis of het SWT) een andere instantie benaderd worden voor communicatie en/of inhoudelijke regievoering.

Voor Veilig Thuis geldt dat zij voor crisis dag en nacht bereikbaar zijn. Zij zijn dan ook een eerste logische partner in contact buiten kantooruren. Wanneer er een relatie ligt met zorg in het gedwongen kader, geldt dit ook voor de gecertificeerde instelling.

Datum 09 december 2014
Ons kenmerk Calamiteitenprotocol Jeugd Zwolle

Daarvan is de crisisdienst aangehaakt bij Veilig Thuis en via hetzelfde nummer bereikbaar.

Mogelijk kunnen voor bereikbaarheid buiten kantoor tijden, de instellingen nog worden toegevoegd die na 1 januari ook werken met 24-uurs bereikbaarheid.

Politie

Naast melder, kan de politie vanuit haar rol als bewaker van de openbare orde optreden. En kan zij ingezet worden in de zorg om veiligheid.

Procesleider PSH GGD IJsselland

GGD IJsselland is verantwoordelijk voor de coördinatie van de psychosociale hulpverlening bij incidenten. Het kan worden ingezet in situaties waarbij er sprake is van één of meer van de volgende criteria:

- Een incident leidt (of dreigt te leiden) tot onrust in de samenleving;
- De normale inzet van hulpverleners is niet meer voldoende;
- Het nodig is om taken van de betrokken organisatie op elkaar af te stemmen.

De procesleider PSH is geen casemanager is op individueel (gezins)niveau. De procesleider PSH richt zich op de omgeving; op wat psychosociale hulpverlening kan betekenen bij het voorkomen of verminderen van maatschappelijke onrust. De procesleider PSH kan optreden als coördinator van de hulpverlenende instanties en heeft daartoe samenwerkingsafspraken met bijvoorbeeld Slachtofferhulp Nederland en Dimence Groep. De procesleider PSH werkt onder regie van of in nauwe afstemming met de gemeente.

In het geval van calamiteiten bij jeugd is de relatie met scholen een heel belangrijke. Hier kan de GGD goed een rol vervullen (via de procesleider PSH en/of via de jeugdgezondheidszorg).

Burgemeester en wethouder Jeugd

De burgemeester en de portefeuillehouder Jeugd zijn twee belangrijke boegbeelden in de communicatie. Hierbij is de rol van de burgemeester, naast de coördinerende rol, vooral een rol van maatschappelijke betekenisgeving (burgervaderrol). Denk aan het bezoeken van getroffenen, duiding geven, ruimte geven voor verdriet en emoties. Ook is de burgemeester verantwoordelijk voor de handhaving van de openbare orde en vanuit zijn gezagsrol bij de politie betrokken in de driehoek (burgemeester, Openbaar Ministerie, politie). Deze driehoek kan zorgen voor nadere politieke inzet, bijvoorbeeld bij opsporing.

De focus van de wethouder ligt meer op de inhoud van de zaak; wat is er gebeurd, hoe heeft dat kunnen gebeuren en wat zijn de gevolgen? De afwikkeling van de casus (inhoudelijk) zal dan ook hoofdzakelijk worden afgestemd met de wethouder.

Betrokken ambtenaren

Bij een melding van een calamiteit is de piketmedewerker eerste aanspreekpunt. Naast de 24-uurs bereikbaarheid, ligt de expertise over hoe te handelen bij een calamiteit bij deze ambtenaar.

Na de eerste crisis, zijn de ambtenaren van Veiligheid en Leefbaarheid (piket ligt daar ook deels) in beeld voor eventuele procesregie rondom de casus (advies en afstemming voor instellingen, cliënten en gemeente). Wanneer er regie gevoerd moet

Datum 09 december 2014
Ons kenmerk Calamiteitenprotocol Jeugd Zwolle

worden op wijk- en of buurtniveau, is het Wijkmanagement (afdeling Ontwikkeling, Gemeente Zwolle) in beeld.

De beleidsadviseur Jeugd heeft als rol om in overleg met het bestuur in te schatten wanneer de gemeenteraad geïnformeerd wordt, in welke fase van de werkzaamheden dit gebeurt en welke informatie verschaft wordt. Hierbij moet aandacht worden besteed aan de openbaarheid van informatie en de openbaarheid van informatie van de inspectie.

Verder kunnen door de beleidsadviseur eventuele lessen vanuit de calamiteit(en) vertaald worden naar nieuw beleid of naar vernieuwde afspraken met instellingen. Deze lessen worden gehaald uit de evaluatie na een calamiteit, welke door de beleidsadviseur uitgevoerd wordt.

De inspectie

Onder inspectie wordt verstaan het samenwerkingsverband van de drie bij de Jeugdwet betrokken inspecties (de inspectie jeugdzorg, de inspectie voor de gezondheidszorg en de inspectie veiligheid en justitie). Deze inspecties fungeren in het kader van de Jeugdwet 'als ware zij één rijksinspectie'. In artikel 4.1.8 van de Jeugdwet is opgenomen dat een jeugdhulpaanbieder, de jeugdhulpverlener en de gecertificeerde instelling bij een calamiteit de met toezicht belaste ambtenaren (de inspectie) moet informeren.

Hoe te melden bij de inspectie is onderdeel van het calamiteitenprotocol van de instelling zelf. Het is om die reden dat dit onderdeel in dit interne calamiteitenprotocol niet nader is uitgewerkt. Uiteraard zoekt de beleidsadviseur Jeugd (en wanneer wenselijk de wethouder) afstemming met de inspectie aangaande de calamiteit. Indien de inspectie een melding heeft ontvangen en een actieve rol wenst te vervullen, is van belang dat inspectie en gemeente met elkaar afstemmen. Daarnaast zal de inspectie de gemeente rapporteren over haar onderzoek naar de calamiteit.

3.2 Contactgegevens Zwolle

(ten behoeve van vaststelling geanonimiseerd – tabel met gegevens intern aanwezig)

Functie	Naam	Mailadres	Telefoon
<i>Intern</i>			
Pikettelefoon (ACB-piket)			
Burgemeester			
Wethouder Jeugd			
Pikettelefoon communicatie			
Beleidsadviseur Jeugd			
Adviseur Veiligheid en Leefbaarheid (VenL)			
<i>Extern</i>			
Wachtcommandant			

Datum

09 december 2014

Ons kenmerk

Calamiteitenprotocol Jeugd Zwolle

politie			
Instelling 24-uurs bereikbaarheid	Veilig Thuis		
Procesleider PSH 24-uurs bereikbaarheid	GGD IJsselland		
Inspectie	Jeugdzorg		
Scholen: besturen en/of samenwerkingsverbanden			

3.3

Contactgegevens Kampen

Functie	Naam	Mailadres	Telefoon
<i>Intern</i>			
Pikettelefoon (ACB-piket)			
Burgemeester			
Wethouder Jeugd			
Pikettelefoon communicatie			
Beleidsadviseur Jeugd			
<i>Extern</i>			
Wachtcommandant politie			
Instelling 24-uurs bereikbaarheid	Veilig Thuis		
Procesleider PSH 24-uurs bereikbaarheid	GGD IJsselland		
Inspectie	Jeugdzorg		
Scholen: besturen en/of samenwerkingsverbanden			
Aanvulling vanuit Kampen			