

Calamiteiten protocol Wmo 2015 en Jeugdwet Midden Limburg

Proces en communicatieafspraken Wmo 2015 – Jeugdwet

Versie definitief 22 november 2016

Inhoudsopgave

Inleiding en leeswijzer

Hoofdstuk 1: Definities

Hoofdstuk 2: Wet en regelgeving bij calamiteiten – Jeugdwet en Wmo 2015

Hoofdstuk 3: Toezichhoudend ambtenaar en werkwijze

Hoofdstuk 4: Taken, rollen en bevoegdheden bij calamiteiten

Bijlagen:

Bijlage A.: Begrippenlijst

Bijlage B.: Protocol Spoed Eisende Hulp Jeugd (SEH) regio's Noord- en Midden Limburg

Bijlage C.: Communicatie

Bijlage D.: Bereikbaarheidskaart

Bijlage E.: Handvatten voor gemeenten, Communicatie en afstemming bij een calamiteit

Inleiding

Per 1-1-2015 worden gemeenten bestuurlijk verantwoordelijk voor de Jeugdwet en nieuwe taken in de Wmo 2015¹. In de jeugdhulp en in de Wmo kunnen zich soms calamiteiten voordoen. Bij calamiteiten gaat het bijna per definitie om persoonlijke drama's, waarbij de belangstelling van media groot is. Om deze reden is het van groot belang dat de taken, rollen en verantwoordelijkheden bij de afwikkeling van calamiteiten duidelijk zijn. Dit voor wat betreft het proces als voor de communicatie.

In de Regio Midden Limburg streven wij ernaar de proces en communicatieafspraken bij Jeugdhulp en in de Wmo, rekening houdend met Wet -en regelgeving waar mogelijk gelijk te trekken. Eenduidigheid in het proces is aan te moedigen omdat er zorgaanbieders zijn die zowel zorg bieden vallend onder de Jeugdwet als onder de Wmo, maar ook omdat in de hulpverlening aan gezinnen waar zich een calamiteit voordoet soms zorg aan ouders wordt geleverd vanuit de Wmo en voor de kinderen vanuit de Jeugdhulp. De verantwoordelijkheden van gemeenten verschillen echter wel t.a.v. de afwikkeling van calamiteiten. In de Wmo wordt de functie van Toezichthoudend ambtenaar geïntroduceerd met taken en bevoegdheden, die in de Jeugdwet bij de Rijksinspectie belegd zijn. Om deze reden wordt er in dit document een onderscheid gemaakt tussen de routing calamiteiten in de Jeugdwet en bij de Wmo. Uitgangspunt is echter om de processen waar de Wet dit toelaat gelijk te trekken. Voor gecontracteerde zorgaanbieders in ML wordt er nog een eenvoudige, schematische versie van dit handelingsprotocol opgesteld.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1. staan de gebruikte definities van calamiteiten, crisis en incidenten. In hoofdstuk 2. worden de verschillen in wetgevingen m.b.t. calamiteiten in de Jeugdwet en in de Wmo toegelicht. In hoofdstuk 2 wordt het proces bij een calamiteit in schema gezet, met het onderscheid tussen Jeugdwet en Wmo.

In hoofdstuk 3. wordt met name ingegaan op de taak en rol van de Toezichthoudend ambtenaar en de wijze waarop meldingen gedaan moeten worden. Hoofdstuk 4. betreft de taken, rollen en bevoegdheden bij calamiteiten.

Bijlage A. bevat een definitielijst van de gehanteerde begrippen. Bijlage B. is het Protocol Spoed Eisende Hulp Jeugd (SEH) regio's Noord- en Midden Limburg

¹ Het gaat hier om de Wmo 2015, verder in de tekst genoemd als Wmo

Hoofdstuk 1. Definities

Inleiding

Met de nieuwe taken die overkomen vanuit de jeugdzorg komen calamiteiten, crisis en incidenten rond de hulp en zorg voor de jeugd veel nadrukkelijker op de lokale (politiek bestuurlijke) agenda. Daarom moeten er afspraken gemaakt worden met betrokken partijen hoe hiermee omgegaan wordt. Daarvoor is het allereerst nodig om de verschillende begrippen te definiëren en aan te geven waar dit calamiteitenprotocol wel en niet betrekking op heeft.

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.

Daarbij maken onderscheid in een *acute* calamiteit en een *niet acute* calamiteit. De handelwijze is bij beide verschillend.

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 leiden tot vervolgstappen. Maar het is geen zich nog ontwikkelende calamiteit waarvoor door de hulpdiensten 'uitgerukt' moet worden.

Acute calamiteit:

Bij een acute calamiteit treden de protocollen en werkwijzen van de regionale crisisorganisatie (Veiligheidsregio met de oranje, rode, blauwe en witte kolom) in werking. Dit calamiteitenprotocol gaat niet over de regionale crisisorganisatie.

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 zelf verantwoordelijk voor de hulp aan deze jeugdige. Voor de adequate afhandeling van crisissituaties hebben de gemeenten van Noord- en Midden-Limburg en de instellingen die daarbij een rol spelen duidelijke afspraken gemaakt². Dit calamiteitenprotocol heeft daarom geen betrekking op crises.

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 de drie genoemde vormen is dun en het onderscheid is op voorhand niet altijd goed te maken. Een crisis of incident kunnen zich ontwikkelen tot een calamiteit.

² Deze afspraken zijn terug te vinden in 'Samenwerkingsafspraken hulpverlening in crisissituaties voor jeugdigen in regio Noord- en Midden-Limburg', december 2014.

Dit calamiteitenprotocol gaat om calamiteiten bij verlening van jeugdhulp bij uitvoering van jeugdbeschermingsmaatregelen, jeugdreclassering, een gesloten plaatsing (jeugdzorgplus) of ondersteuning in het kader van de Wmo 2015. Het betreft gevallen waarin de jeugdige in een residentiële instelling verblijft of ambulante hulp ontvangt op grond van de Jeugdwet of de Wmo 2015 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 betrokkene heeft geleid. Het gaat dus om een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden gedurende de betrokkenheid van een jeugdinstelling, jeugdhulpaanbieder of een Wmo-aanbieder.

Calamiteiten hebben vaak gevolgen voor personen, politiek, publiciteit en personeel, de 4 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 zal vragen nadere uitleg te geven of ter verantwoording zal roepen.
- *pers/publiciteit*: de kans is aanwezig dat de pers aandacht aan de calamiteit geeft, hoe klein de calamiteit ook is. De portefeuillehouder dient daarom op de hoogte gebracht te worden om voorbereid te zijn op persvragen en om maatschappelijke onrust te kunnen voorkomen.
- *personeel*: als personeel van een instelling vanuit de uitoefening van hun taak (het werken met jeugdigen tot 18 jaar en hun naasten) betrokken is bij een calamiteit.

Hoofdstuk 2. Wet en regelgeving bij calamiteiten – Wmo en Jeugdwet Jeugdwet en Wmo

2.1 Wmo 2015

In de Wmo wordt de functie van Toezichthoudend ambtenaar geïntroduceerd. De Toezichthoudend ambtenaar, zoals bedoeld in de Wmo 2015, artikel 6.1, ontvangt melding van calamiteiten en geweld en behandelt deze. De Toezichthoudend ambtenaar heeft kennis van Wmo en Jeugdwet, schakelt snel met alle betrokken partijen (incl. bestuurders) en is in staat zelfstandig onderzoek uit te voeren. Door de ML – gemeenten wordt gekozen voor de functie Toezichthoudend ambtenaar. In de Wmo 2015 is in artikel 3.4 opgenomen dat de zorgaanbieder melding doet bij de Toezichthoudend ambtenaar (artikel 6.1) van:

- a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
- b. geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Ook voor voorzieningen voor volwassenen geldt dat in de meeste gevallen een Rijksinspectie (bijvoorbeeld de Inspectie Gezondheidszorg en de Inspectie Veiligheid en Justitie) betrokken is. Afstemming na melding van een calamiteit tussen de Rijksinspectie en de Toezichthoudend ambtenaar is daarom altijd noodzakelijk. De Inspectie Gezondheidszorg is belast met het toezicht op de uitvoering van de toezichthoudend functie door gemeenten: het zogenoemde tweedelijns toezicht.

2.2 Jeugdwet 2015

Bij aanbieders die vallen onder de Jeugdwet worden calamiteiten en geweld bij verlening van hulp gemeld bij de Inspectie Jeugdzorg. Hieronder vallen geen preventieve jeugdvoorzieningen, wel voorzieningen die toeleiden naar jeugd. De nieuwe CJG stichting in Midden Limburg valt om deze reden onder het Rijkstoezicht van de Inspectie Jeugdzorg.

In artikel 4.1.8, lid 1 van de Jeugdwet is opgenomen dat jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen melding doen bij de Rijksinspectie 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.

Omdat gemeenten verantwoordelijk zijn voor een kwalitatief en kwantitatief goed aanbod, is het van belang dat zij informatie verkrijgen wanneer zich calamiteiten voordoen bij een aanbieder waarvan zij diensten afnemen en/of wanneer ingezetenen uit hun gemeente bij een calamiteit betrokken zijn. Daarnaast is de kans groot dat er media aandacht en/of (dreiging) voor maatschappelijke onrust is n.a.v. de calamiteit. Omwille van eenduidigheid wordt er ook bij jeugd gewerkt volgens het sociaal calamiteitenprotocol. De zorgaanbieder meldt bij zowel de Toezichthoudend ambtenaar als de inspectie jeugdzorg de calamiteit.

Andersom: in het geval van niet geprogrammeerd toezicht brengt ook de inspectie jeugdzorg de Toezichthoudend ambtenaar op de hoogte. Doel hiervan is dat de betrokken bestuurlijke verantwoordelijkheid op de hoogte is van het uitvoeren van het onderzoek naar aanleiding van een melding van een calamiteit of geweld.

Op deze wijze wordt langs twee wegen geborgd dat de Toezichthoudend ambtenaar op de hoogte wordt gebracht van de calamiteit.

Er is geen scherpe scheidslijn te trekken in wat valt onder jeugdhulp met de Rijksinspectie als toezichthouder, en wat valt onder preventieve voorzieningen met de gemeente als toezichthouder. Dit vraagt om afstemmingsruimte tussen gemeenten en Rijksinspecties in de komende jaren.

2.3 Andere inspecties

Uitgezonderd van de meldingsplicht aan de Inspectie Jeugdzorg zijn:

- calamiteiten binnen het onderwijs; deze moeten gemeld worden aan de Onderwijsinspectie;
- calamiteiten in het kader van de jeugdgezondheidszorg (JGZ): deze moeten gemeld worden aan de GGD;
- calamiteiten binnen jeugddetentie; deze moeten gemeld worden aan Inspectie Veiligheid & Justitie;
- calamiteiten kinderopvang; deze moeten gemeld worden aan inspectie kinderopvang (GGD);
- calamiteiten die plaatsvinden binnen op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen of ouders met een risico op opvoedingsproblemen. Denk bijvoorbeeld aan: jeugd- en jongerenwerk en (school) maatschappelijk werk. Deze calamiteiten worden in het huidige stelsel nergens voor onderzoek gemeld;
- in dezelfde lijn: preventieve activiteiten vanuit het wijkteam of het CJG, zoals informatie, advies en signalering. Deze calamiteiten worden nergens voor onderzoek gemeld.

Wettelijk is het niet nodig calamiteiten binnen preventie activiteiten op het terrein van jeugd te melden voor onderzoek. Het voorstel is om dit type toezicht te beleggen bij de Toezichthoudend ambtenaar voor Midden Limburg.

2.4 Calamiteit zonder jeugdhulp

Als er hulp is toegekend, maar nog niet opgestart of iemand staat op de wachtlijst – en een calamiteit vindt plaats – dan kan de betreffende jeugdinstantie melden bij de inspectie. Op het moment van toekenning of wanneer iemand op de wachtlijst staat, is al sprake van betrokkenheid van een hulpverlenende instantie, waarmee voor de inspectie de hulp is gestart.

De inspectie beoordeelt en voert afhankelijk van de situatie (feiten en omstandigheden) een onderzoek uit. (vragen van de inspectie zijn: 'is er een relatie met de hulpverlening' en 'had door tijdige en adequate hulpverlening de calamiteit voorkomen kunnen worden'.

Is een kind/jeugdige niet in beeld bij de jeugdhulpinstelling en er doet zich een calamiteit voor, dan kan de gemeente of een huisarts (ook) melden bij de inspectie.

Wanneer hulp is afgerond, kan het zijn dat bij een calamiteit alsnog onderzoek plaatsvindt bij de voormalige hulpverlenende instantie. Dit is afhankelijk van de calamiteit. De inspectie hanteert daarbij de 'levenslooperconstructie'. Er wordt vanaf de casus terug geredeneerd tot daar waar het nog relevant is m.b.t. de casus. Dit kan de preventieve jeugdhulp zijn, soms ook speelt school een rol (Onderwijsinspectie), of een wijkagent (inspectie V&J).

Wat betreft onderzoek naar een calamiteit waarbij een jeugdige is betrokken, maar waar nog geen jeugdhulp in actief is, moet worden vastgesteld hoe dat nu is geregeld en of dat volstaat. Want bij een calamiteit 'zonder jeugdhulp' wordt niet automatisch een inspectie ingeschakeld. Bovendien is niet altijd

meteen duidelijk bij een casus of in het verleden jeugdhulp betrokken is geweest – en er alsnog onderzoek door de inspectie nodig is. Het is dus van belang een calamiteit hierop te screenen.

Het (laten) doen van onderzoek naar calamiteiten ‘zonder jeugdhulp’, alsmede het screenen van een casus op jeugdhulp in het verleden, is een onderzoekstaak van de Toezichthoudend ambtenaar.

Samenvattend

Het toezicht voor de Wmo wordt gepositioneerd bij de Toezichthoudend ambtenaar Wmo. Het toezicht voor de CJG's in Midden Limburg en het gecontracteerde jeugdhulp aanbod of de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering valt onder het Rijkstoezicht van de inspectie jeugdzorg. Het voorstel is om het toezicht van preventieve jeugdhulp, niet vallend onder het Rijkstoezicht, te beleggen bij de Toezichthoudend ambtenaar Jeugd.

Voor de Wmo en de preventieve jeugdhulp wordt in dit document het toezicht op, de afwikkeling van, en de communicatie over calamiteiten omschreven. Jeugdhulpaanbieders en de gecertificeerde instelling vallen onder het toezicht van de inspectie jeugdzorg. In deze gevallen is het alleen gewenst dat de Toezichthoudend ambtenaar Jeugd in kennis gesteld wordt door de zorgaanbieder i.v.m. de eventuele maatschappelijke onrust en i.v.m. de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor een kwalitatief goed aanbod van de Midden Limburgse gemeenten.

Hoofdstuk 3. Toezichhoudend ambtenaar

3.1 Verplichting tot melden

1. Aanbieders dienen op grond van artikel 3.4 van de Wmo calamiteiten en geweld te melden aan de Toezichhoudend ambtenaar.

2. De melding dient onverwijld, na de calamiteit schriftelijk/digitaal te geschieden. Als dit niet mogelijk is, dient in ieder geval zo snel mogelijk, er wordt direct een telefonische melding gedaan bij de Toezichhoudend ambtenaar.

3. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling doen melding aan de Rijksinspectie(s), zoals opgenomen in de Jeugdwet (artikel 4.1.8) en volgen daarbij de geldende richtlijnen van de betreffende Rijksinspectie.

Tevens informeren zij de Toezichhoudende ambtenaar Jeugd *en* de Officier van Dienst Bevolkingszorg (OvD BZ). Bij betrokkenheid van een Rijksinspectie stelt de Toezichhoudend ambtenaar zich terughoudend op en onderhoudt waar nodig contact met de aangewezen contactinspecteur.

4. Wanneer er een vermoeden bestaat van (mogelijk) maatschappelijke onrust naar aanleiding van de calamiteit of wanneer sprake is van een publiciteitsgevoelige calamiteit, neemt de aanbieder altijd contact op met de betreffende Toezichhoudende ambtenaar, ofwel Toezichhoudend ambtenaar Jeugd ofwel Toezichhoudend ambtenaar Wmo.

De betreffende Toezichhoudend ambtenaar neemt bij calamiteiten altijd contact op met de lokale OvD Bevolkingszorg (Officier van Dienst BevolkingsZorg) en informeert hem/haar over de calamiteit.

De dienstdoende OvD Bevolkingszorg (Officier van Dienst BevolkingsZorg) wordt ook geïnformeerd voor de koppeling met de reguliere crisisbeheersing. De OvD BZ kan inschatten of er opgeschaald moet worden in de crisisbeheersing. Indien opschaling daadwerkelijk aan de orde is, kan de OvD BZ snel schakelen c.q. opschalen. De OvD BZ en de Toezichhoudend ambtenaar staan bij een melding in nauw contact met elkaar. Tijdens kantooruren of wanneer er geen opschaling aan de orde is, neemt de dienstdoende OvDB BZ contact op met de AOV-er van de betreffende gemeente om de zaak over te dragen.

3.2 Calamiteit zonder melding

1. Als de Toezichhoudend ambtenaar niet via een melding maar langs andere weg³ van een calamiteit verneemt, verzoekt de Toezichhoudend ambtenaar de Wmo en Jeugdhulp aanbieder direct een formele melding te doen.

2. Als een aanbieder niet meldt, ook niet na een verzoek hiertoe, kan de Toezichhoudend ambtenaar zelf een onderzoek starten bij Wmo en in het geval van Jeugdhulp zelf een melding doen bij de inspectie jeugdzorg.

3.3 Ontvangstbevestiging

De Toezichhoudend ambtenaar bevestigt de ontvangst van een melding zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen aan:

- a. de voorzitter van het bestuur van de betreffende aanbieder(s) of – wanneer geen sprake is van een bestuur – aan de directeur/eigenaar van de aanbieder(s);
- b. de portefeuillehouder(s) van de betrokken gemeente(n).
- c. De leden van het Calamiteitenteam.

³ Bijvoorbeeld via de media of een burger

3.4 Domein Toezichthoudend ambtenaar

1. Een melding bij de Toezichthoudende ambtenaar betreft een melding van een aanbieder die valt onder de Wmo 2015 of de Jeugdwet. De Toezichthoudend ambtenaar stelt de portefeuillehouder in kennis van de melding. Zij stemmen onderling af.
2. Als de melding betrekking heeft op een domein waartoe gemeenten niet (alleen) bevoegd zijn, informeert de Toezichthoudend ambtenaar bij het centrale inspectiemeldpunt of de melding bij de betrokken Rijksinspectie(s) bekend is en onderzocht wordt. De instellingen vallend onder de Jeugdwet doen deze melding zelfstandig bij de inspectie jeugdzorg.
3. De Toezichthoudend ambtenaar verzoekt de melder onverwijld, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, een melding te doen bij de Rijksinspectie wanneer de Rijksinspectie niet op de hoogte is van de melding, maar wel de wettelijk aangewezen partij is voor calamiteitenmelding.
4. De Toezichthoudend ambtenaar stelt zich terughoudend op wanneer een Rijksinspectie de wettelijk aangewezen partij is voor een melding en deze het onderzoek start.
5. De Toezichthoudend ambtenaar onderhoudt contacten met de aangewezen inspecteur van de Rijksinspectie gedurende het onderzoek waar nodig en na afloop van het onderzoek.
6. Wanneer de betrokken Rijksinspectie geen onderzoek verricht na een melding, kan de Toezichthoudend ambtenaar Wmo alleen in het geval van de Wmo de betreffende portefeuillehouder in kennis stellen. Deze bevoegdheid geldt niet voor de Jeugdwet
7. Bij een calamiteit waarbij (dreiging van) maatschappelijke onrust aan de hand is betrekt de Toezichthoudend ambtenaar direct de burgemeester.
8. Bij een calamiteit waarbij sprake is van strafbare feiten treedt de strafrechterketen in werking. De burgemeester wordt op de hoogte gebracht.

3.5 Inhoud melding

Een melding Wmo bevat:

- a. de dagtekening van de melding;
- b. gegevens over de aanbieder en de betrokken zorgverleners.
- c. gegevens over de betrokken cliënt(en) en/of jeugdige(n), zoals de naam en de geboortedatum van de cliënt(en)/jeugdige(n), geslacht, verblijfplaats, ...;
- d. gegevens over betrokken gemeenten bij de calamiteit (plaats gebeurtenis, vestigingsplaats aanbieder, woonplaats betrokkene en diens eventuele ouders/verzorgers, ...);
- e. gegevens over de inhoud van de calamiteit;
- f. informatie over de actuele veiligheid van de jeugdige/cliënt en eventuele anderen;
- g. informatie over het afhandelen van de calamiteit; hieronder valt ook de informatie of – en zo ja welke – belanghebbenden zijn geïnformeerd over de melding aan de Toezichthoudend ambtenaar.
- h. inschatting van de mogelijkheid dat de calamiteit leidt tot maatschappelijke onrust of de mate waarin deze publiciteitsgevoelig is. Dit i.v.m. het op de hoogte brengen van de burgemeester en het inwerkingtreden van het procesplan.

Een melding Jeugdwet bevat:

- a. de dagtekening van de melding;
- b. gegevens over de aanbieder en de betrokken zorgverleners.
- c. gegevens over betrokken gemeenten bij de calamiteit (plaats gebeurtenis, vestigingsplaats aanbieder, woonplaats betrokkene en diens eventuele ouders/verzorgers, ...);
- d. gegevens over de inhoud van de calamiteit;
- e. informatie over het afhandelen van de calamiteit; hieronder valt ook de informatie of – en zo ja welke – belanghebbenden zijn geïnformeerd over de melding aan de Toezichthoudend ambtenaar. In ieder geval dient de inspectie jeugdzorg geïnformeerd te worden.
- f. inschatting van de mogelijkheid dat de calamiteit leidt tot maatschappelijke onrust of de mate waarin deze publiciteitsgevoelig is. Dit i.v.m. het op de hoogte brengen van de burgemeester en het inwerkingtreden van het procesplan.

3.6 Beoordeling melding Toezichthoudend ambtenaar

Beoordeling melding:

1. Na ontvangst van de melding zoekt de Toezichthoudend ambtenaar zo de lokale officier van dienst bevolkingszorg (OvD BZ). Zulks ter beoordeling van de Toezichthoudend ambtenaar betreft hij/zij daarbij een inhoudelijk expert op het gebied van de Jeugdwet en/of een inhoudelijk expert op het gebied van de Wmo. Deze mensen vormen samen het calamiteitenteam. De lokale AOV-er kan altijd betrokken worden als sparringspartner.

2. In het Calamiteitenteam vindt een eerste snelle beoordeling van de calamiteit plaats met als doel op hoofdlijnen het vervolproces te bepalen. Deze vervolprocessen kunnen zijn:

- a. calamiteitenonderzoek (Wmo of Jeugd) door de betreffende Toezichthoudend ambtenaar;
- b. proces psychosociale hulpverlening (PSH) opstarten in het kader van maatschappelijke onrust;
- c. strafonderzoek door politie/openbaar ministerie.

4. Het Calamiteitenteam beoordeelt de calamiteit op de volgende onderdelen:

- a. is er een Rijksinspectie betrokken?;
- b. wie zijn de betrokken partijen, zowel regionaal als lokaal? Hierbij wordt niet alleen gekeken naar de gemeente waar de calamiteit heeft plaatsgehad, maar ook naar eventueel andere betrokken gemeenten, zoals de gemeente(n) waar betrokkene(n) woonachtig is (zijn) en de opdrachtgevende gemeente(n) van de aanbieder;
- c. wie zijn de betrokken bestuurders;
- d. is er sprake van (dreigende) maatschappelijke onrust;
- e. is er een vermoeden van een strafbaar feit;
- f. is de calamiteit (mogelijk) publiciteitsgevoelig.
- g. welke processen moeten worden opgestart: calamiteitenonderzoek (Wmo of Jeugd), PSH of strafonderzoek?

5. Als sprake is van het starten van meerdere processen naar aanleiding van de calamiteit, beoordeelt het Calamiteitenteam of een Groot Calamiteitenteam nodig is. Dit grote calamiteitenteam is in principe het team bevolkingszorg (Oranje kolom).

Als zij hiertoe besluit, geeft het Calamiteitenteam uitvoering aan de volgende taken:

- a. het Calamiteitenteam bepaalt wie als procesmanager optreedt m.b.t. de betreffende calamiteit.

De Toezichthoudend ambtenaar blijft hierbij verantwoordelijk voor het onderzoek naar de calamiteit (Wmo), ook als deze niet als procesmanager wordt aangewezen;

b. het Calamiteitenteam kan de samenstelling van het Groot Calamiteitenteam/team bevolkingszorg (Oranje kolom) aanvullen. Deelnemers

kunnen zijn:

- ambtenaar jeugd of Wmo
- contactpunt crisiscommunicatie
- GHOR (of GGD)
- communicatiedeskundige van de betreffende zorgaanbieder
- portefeuillehouder
- Rijksinspectie.

Het team bevolkingszorg wordt in werking gezet omdat er verschillende processen worden opgestart. Communicatie is van cruciaal belang bij calamiteiten waarbij er sprake is van opschaling als gevolg van aard en omvang van de calamiteit. In het team bevolkingszorg wordt de communicatiestrategie verder afgestemd.

De vervolgstappen m.b.t. het besluit om al dan niet onderzoek te verrichten en het onderzoek heeft uitsluitend betrekking op de Wmo.

3.7 Besluit al dan niet onderzoek

1. Als de Toezichthoudende ambtenaar Wmo een melding heeft ontvangen besluit deze zo spoedig mogelijk een onderzoek bij de aanbieder of in de keten gaat instellen.

3. De Toezichthoudende ambtenaar Wmo stelt in ieder geval direct een onderzoek in:

- a. als er aanwijzingen zijn dat de veiligheid van de (overige) cliënten bij de aanbieder niet gewaarborgd is;
- b. als een cliënt overleden is;

4. Als de Toezichthoudende ambtenaar het besluit neemt een onderzoek in te stellen als bedoeld in lid 2, licht zij de aanbieder en de portefeuillehouder(s) van de betrokken gemeente(n) direct in.

5. Wanneer er ten tijde van de beoordeling in de Calamiteitenteam nog geen sprake van maatschappelijke onrust was, maar dit gedurende het calamiteitenonderzoek wel ontstaat, informeert de Toezichthoudende ambtenaar terstond de burgemeester en de dienstdoende OvD BZ voor het opstarten van het PSH. Het Calamiteitenteam wordt dan opgeschaald.

3.8 Feitenrelaas

Na ontvangst van de melding verzoekt de Toezichthoudend ambtenaar in de regel de aanbieder om binnen twee weken een feitenrelaas op te stellen en aan de Toezichthoudend ambtenaar toe te sturen.

3.9 Beoordeling melding en feitenrelaas door de Toezichthoudend ambtenaar

1. De Toezichthoudende ambtenaar beoordeelt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst van het feitenrelaas, of er aanleiding bestaat de melding nader te onderzoeken. De beoordeling is gericht op de kwaliteit van zorg.

2. De Toezichthoudend ambtenaar kan ten behoeve van deze beoordeling informatie bij direct belanghebbenden inwinnen.

3. Als de Toezichthoudend ambtenaar besluit de informatie als bedoeld in het tweede lid in te winnen, kan de termijn in het eerste lid verlengd worden met drie weken. De melder wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

4. Nadat de in het eerste lid genoemde beoordeling heeft plaatsgevonden, neemt de Toezichthoudende ambtenaar een besluit over haar reactie op de melding. Dit besluit kan zijn:

- a. de Toezichthoudend ambtenaar verricht nader onderzoek naar de melding;
- b. de Toezichthoudend ambtenaar sluit de melding af.

3.10 Afsluiten melding na een beoordeling

1. De Toezichthoudend ambtenaar sluit na de beoordeling van de melding en het feitenrelaas een melding in elk geval af als:

- a. er geen relatie is tussen de calamiteit en de kwaliteit van het handelen van de aanbieder, *of*;
- b. als de melding duidelijk is en het feitenrelaas van de aanbieder naar het oordeel van de Toezichthoudend ambtenaar geen aanleiding geeft tot nader onderzoek.

2. Als de Toezichthoudend ambtenaar besluit de melding af te sluiten, deelt zij dit schriftelijk en onderbouwd mee aan de betrokken aanbieder(s).

3. Het Calamiteitenteam, de portefeuillehouder(s) van de betrokken gemeente(n) en – waar dat aan de orde is – de direct belanghebbenden worden van het afsluiten van de melding als bedoeld in het eerste lid op de hoogte gesteld.

3.11 Nader onderzoek melding

1. Het onderzoek naar een calamiteit uitgevoerd door de Toezichthoudend ambtenaar kent verschillende vormen, die ook gelijktijdig of na elkaar kunnen worden uitgevoerd:

- a. de Toezichthoudend ambtenaar stelt de aanbieder aanvullende schriftelijke vragen, die binnen twee weken beantwoord moeten worden. De Toezichthoudend ambtenaar kan ook aanvullende vragen op locatie stellen;
- b. de Toezichthoudend ambtenaar verzoekt de aanbieder om een onafhankelijk onderzoek naar de calamiteit te laten doen. De aanbieder legt binnen drie weken de opzet van het onderzoek aan de Toezichthoudend ambtenaar voor, de Toezichthoudend ambtenaar reageert vervolgens binnen twee weken op de onderzoeksopzet van de aanbieder. De aanbieder laat het onderzoek daarna uitvoeren en stuurt de rapportage binnen zes weken naar de Toezichthoudend ambtenaar. De aanbieder draagt er zorg voor dat de opzet en uitvoering van dit interne onderzoek van verantwoord niveau zijn.

- c. de Toezichthoudend ambtenaar stelt een eigenstandig onderzoek in naar de calamiteit;

2. Als de Toezichthoudend ambtenaar een besluit neemt, licht zij de aanbieder hierover binnen een week in.

3. De Toezichthoudende ambtenaar informeert het Calamiteitenteam of team TBZ en de betrokken portefeuillehouder(s).

3.12 Horen van personen

1. Indien nodig en voor zover mogelijk hoort de Toezichthoudend ambtenaar (oud-) medewerkers van de aanbieders die betrokken zijn (geweest) bij de calamiteit, of individuele beroepsbeoefenaren die betrokken zijn (geweest) bij de calamiteit.
2. Indien nodig en voor zover mogelijk hoort de Toezichthoudend ambtenaar direct belanghebbenden in persoon.
3. De Toezichthoudend ambtenaar kan tijdens het onderzoek besluiten één of meer deskundigen te raadplegen.

3.13 Beëindiging van het onderzoek

1. Als de analyse van de antwoorden op de aanvullende vragen geen aanleiding geeft tot een onderzoek, beëindigt de Toezichthoudend ambtenaar het onderzoek met een oordeelbrief aan de betreffende aanbieder en sluit zij de melding af.
2. Als de Toezichthoudend ambtenaar van oordeel is dat de betrokken aanbieder het onderzoek zorgvuldig heeft uitgevoerd en de aanbieder voldoende maatregelen heeft genomen, beëindigt de Toezichthoudend ambtenaar het onderzoek met een oordeelbrief aan de betreffende aanbieder en sluit zij de melding af.
3. Nadat het onderzoek is afgerond, legt de Toezichthoudend ambtenaar de relevante bevindingen vast in een rapport, daarna sluit zij de melding af.
4. De bevindingen waarop het oordeel van de Toezichthoudend ambtenaar is gebaseerd in haar oordeelbrief of in haar rapport en de eventuele verbetermaatregelen die daaruit voortkomen, legt de Toezichthoudend ambtenaar voor afsluiting voor aan de aanbieder(s) voor een controle op feitelijke onjuistheden.
5. De Toezichthoudend ambtenaar deelt de afsluiting van het onderzoek, schriftelijk en onderbouwd mee aan de melder, de aanbieder, het operationele Calamiteitenteam en de portefeuillehouder(s) van de betrokken gemeente(n) en – waar dat aan de orde is – de direct belanghebbenden en/of andere personen die gehoord zijn.

De Toezichthoudend ambtenaar kan ervoor kiezen de onderbouwing eerst in een gesprek aan de aanbieder kenbaar te maken.

3.14 Openbaarheid

1. Indien na onderzoek, de Toezichthoudend ambtenaar verbetermaatregelen oplegt aan de aanbieder(s), plaatst de Toezichthoudend ambtenaar een bericht op haar website over deze verbetermaatregelen met in achtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens.
2. Het vastgestelde rapport en de eventuele verbetermaatregelen die hieruit voortvloeien, worden zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht van de melder, de betrokken gemeente(n), de toezichthouder en, waar dat aan de orde is, de direct belanghebbenden(n) en/of andere personen die gehoord zijn en de betrokken Rijksinspectie(s). De Toezichthoudend ambtenaar zet het vastgestelde rapport – met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens – op haar website.
3. De Rijksinspectie, de financierende gemeente(n), regionaal, bovenregionaal of landelijk samenwerkingsverband en het aanspreekpunt van de gemeenten kunnen besluiten om naar aanleiding van het inspectierapport een persbericht uit te brengen. Indien men hiervoor kiest, stemmen de Rijksinspectie

en de gemeente de inhoud van het/de persbericht(en) en de planning van het verschijnen daarvan met elkaar af.

3.15 Strafbare feiten

1. Als de Toezichthoudend ambtenaar in enige fase van het onderzoek een redelijk vermoeden krijgt dat er sprake is van een strafbaar feit, wordt dit ter kennis van de leden van de Driehoek gebracht: Burgemeester, Politie en Openbaar Ministerie.

2. De Toezichthoudend ambtenaar verricht het calamiteitenonderzoek in samenspraak en afstemming met de Driehoek.

3.16 Spoedprocedure

Als de Toezichthoudend ambtenaar meent dat in verband met de veiligheid van de (overige) betrokkene(n) of in het belang van de Wmo-voorziening onmiddellijk maatregelen moeten worden genomen, kan hij/zij van de hiervoor beschreven procedure afwijken. In die gevallen zullen de verplichtingen van aanbieder worden nagekomen.

Hoofdstuk 4. Taken, rollen en bevoegdheden bij calamiteiten

4.1 Algemeen

Gemeenten dragen bestuurlijke verantwoordelijkheid en zorgaanbieders hebben een operationele verantwoordelijkheid. De gemeente is geen aanbieder en levert zelf geen directe hulp of zorg.

Wanneer de gemeente personeel in dienst heeft dat uitvoering geeft aan bijvoorbeeld de toeleiding naar jeugdhulp en/of het verlenen van eenvoudige hulp en/of toewijzing van Wmo-voorzieningen is sprake van een uitvoerende taak door de gemeente zelf. De gemeente heeft dan de rol van aanbieder en daarmee tevens een operationele verantwoordelijkheid. Afhankelijk van de dienstverlening kan de gemeente daarbij vallen onder het toezicht van de Toezichthoudend ambtenaar en/of een Rijksinspectie.

4.2 Taak – rolverdeling Toezichthoudend ambtenaar en Rijksinspecties

1. De Toezichthoudend ambtenaar neemt na iedere melding telefonisch contact op met het centrale meldpunt van de Rijksinspecties voor afstemming omtrent de casus.

2. De Toezichthoudend ambtenaar verricht geen onderzoek Wmo naar een calamiteit als er een Rijksinspectie is die dit onderzoek verricht.

3. De Toezichthoudend ambtenaar kan onderzoek verrichten naar een Wmo calamiteit in overleg met de portefeuillehouder, wanneer:

- a. er geen Rijksinspectie betrokken is en de gemeente bestuurlijke verantwoordelijkheid draagt voor de betreffende dienstverlening;
- b. de betrokken Rijksinspectie heeft besloten geen onderzoek te (laten) verrichten naar aanleiding van de melding, terwijl de Toezichthoudend ambtenaar en portefeuillehouder van mening zijn dat dit onderzoek wel noodzakelijk is.

4. In het kader van de jeugdhulp heeft de Rijksinspectie met de gemeenten (VNG) afgesproken dat de Rijksinspectie de betrokken gemeenten:

- a. zal informeren indien daar gedurende het onderzoek aanleiding voor is, en
- b. zal rapporteren over de uitkomst van het onderzoek.

4.3 Afspraken portefeuillehouder en burgemeester

1. Het is mogelijk dat de portefeuillehouder en de burgemeester dezelfde persoon zijn. In deze paragraaf is als uitgangspunt genomen dat het gaat om twee verschillende personen waarbij de onderlinge afstemming geregeld moet worden.

2. De burgemeester heeft bij een calamiteit een rol van maatschappelijke betekenisgeving (burgervaderrol), voorkomen van maatschappelijke onrust, handhaving van de openbare orde en waar nodig een coördinerende rol.

3. De portefeuillehouder heeft bij een calamiteit de taak om te (laten) onderzoeken wat er is gebeurd, hoe dit heeft kunnen gebeuren, wat de gevolgen zijn en hoe dit in de toekomst voorkomen kan worden. Hierbij gaat het om onderzoek bij één of meerdere aanbieder(s), afhankelijk van welke aanbieders bij de casus betrokken (kunnen) zijn. De portefeuillehouder onderhoudt direct contact met de Toezichthoudend ambtenaar.

4. De portefeuillehouder is verantwoordelijk voor toezicht en handhaving van aanbieders die werkzaamheden uitvoeren in opdracht van de gemeente onder de Wmo 2015 en Jeugdhulp (met uitzondering van Veilig Thuis – onderdeel AMK).

5. Wanneer strafrechtelijk onderzoek moet plaatsvinden, is de driehoek burgemeester-openbaar ministerie-politie leidend. Het calamiteitenonderzoek wordt in dit geval door de Toezichthoudend ambtenaar verricht in nauwe samenspraak en overleg met de driehoek. Het onderzoek van de Toezichthoudend ambtenaar mag het strafrechtelijk onderzoek niet hinderen.

6. Wanneer sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht, wordt er opgeschaald volgens het regionaal crisisplan. Hierin heeft de burgemeester een leidende rol.

7. In het kader van een systeemgerichte aanpak en het uitgangspunt 'één gezin, één plan, één regisseur', is het van belang dat bij calamiteitenonderzoek de samenhang in het hulpaanbod tevens in ogenschouw wordt genomen.

4.4 Afspraken college van B&W en gemeenteraad

1. Het college van burgemeester en wethouders informeert de gemeenteraad naar eigen inzicht over een calamiteit wanneer:

- a. er maatschappelijke onrust is of dreigt;
- b. er media-aandacht is of wordt verwacht.

2. De portefeuillehouder informeert de gemeenteraad vertrouwelijk en op hoofdlijnen over een calamiteitenmelding. Hierbij speelt de privacybescherming van de burger een belangrijke rol. Op casusniveau kan het herleidbare personen betreffen, zeker in de lokale context. Dit kan tot gevolg hebben dat niet alle informatie gedeeld mag worden.

3. Ter voorkoming van maatschappelijke onrust en/of onnodige voortijdige media-aandacht stelt de gemeenteraad zich tijdens het onderzoek naar een calamiteit terughoudend op en start niet eerder een politiek debat dan nadat zij de uitkomsten van het calamiteitenonderzoek (Wmo) of Jeugd van de portefeuillehouder heeft ontvangen.

4. De uitkomsten van het onderzoek naar aanleiding van een calamiteit worden zo spoedig mogelijk gedeeld met de gemeenteraad en tenminste voor openbaarmaking. Hierbij dient de privacy van de burger gewaarborgd te worden. Wanneer geen sprake is van openbaarmaking wordt de gemeenteraad vertrouwelijk en op hoofdlijnen geïnformeerd.

5. Het staat de portefeuillehouder vrij de gemeenteraad naar eigen inzicht tussentijds te informeren over het onderzoek.

4.5 Handhaving

1. Wanneer een Rijksinspectie is betrokken bij de calamiteit, liggen handhavingstaken in handen van deze Rijksinspectie.

2. Wanneer er geen Rijksinspectie betrokken is bij de calamiteit, ligt de handhaving in handen van gemeenten. Gemeenten ontwikkelen zo spoedig mogelijk handhavingsbeleid en een bijbehorend handhavingsinstrument.

4.6 Verbinding strafrechtketen Noord- en Midden Limburg

1. Als de Toezichthoudend ambtenaar in enige fase van het onderzoek een redelijk vermoeden krijgt dat er sprake is van een strafbaar feit, wordt dit ter kennis van de leden van de driehoek gebracht: Burgemeester, Politie en Openbaar Ministerie. De strafrechtketen treedt op dat moment inwerking.

2. De Toezichthoudend ambtenaar verricht het calamiteitenonderzoek (Wmo) in samenspraak en afstemming met de Driehoek.

4.7 Verbinding met crisisdiensten in Noord- en Midden Limburg

1. Wanneer bij een calamiteit crisisdienstverlening moet worden opgestart en deze nog niet is ingeschakeld, neemt de Toezichthoudend ambtenaar terstond contact op met de aangewezen crisisdienstverlener. Dit kan zijn:

- a. spoedeisende hulp (SEH) van de nieuwe Bureau Jeugdzorg Limburg bij minderjarigen;
- b. Veilig Thuis Noord- en Midden Limburg bij huiselijk geweld en kindermishandeling;
- c. GGz-Crisisdienst bij meerderjarigen;
- d. spoedeisende zorg bij een ziekenhuis.

Spoedzorg in de Wmo kan ook een opname zijn in een verzorgings- of verpleeghuis bijvoorbeeld door het wegvallen van een mantelzorg. Dit is overigens niet de crisis, incident of calamiteit die in dit kader onder de werkingssfeer van dit protocol valt.

4.8 Evaluatie

1. In 2017 wordt na iedere calamiteit het verloop van het proces rondom (de afhandeling van en communicatie over) de calamiteit geëvalueerd met alle betrokken partijen. Waar nodig wordt dit protocol aangepast.

2. Vanaf 2017 vindt jaarlijkse evaluatie van het protocol plaats en worden waar nodig aanpassingen aangebracht.

Hoofdstuk 5. Uitvoering en organisatie communicatie

Het team bevolkingszorg wordt in werking gezet omdat er verschillende processen worden opgestart. Communicatie is van cruciaal belang bij calamiteiten waarbij er sprake is van opschaling als gevolg van aard en omvang van de calamiteit. De communicatieadviseur van betreffende gemeente maakt deel uit van het team bevolkingszorg. In geval er sprake is van een ernstig incident waarbij de Veiligheidsregio betrokken, zoals in de GRIP-structuur, stemt de communicatieadviseur af met zijn/haar collega binnen de Veiligheidsregio.

Diensten en uitvoeringsorganisaties die betrokken zijn bij de calamiteit dienen eenduidig en gecoördineerd naar buiten te treden om (verdere) schade aan slachtoffers en hun directe omgeving en het beeld rond de zorg voor de jeugd te voorkomen.

In het team bevolkingszorg wordt de communicatiestrategie verder afgestemd. De communicatieadviseur adviseert en begeleidt de burgemeester en de portefeuillehouder gedurende de calamiteit en in de nazorgfase.

5.1 Rolverdeling gemeente en instelling

Het is van belang om bij een calamiteit de rolverdeling tussen gemeente en instelling of zorgaanbieder af te bakenen. De gemeente heeft de bestuurlijke verantwoordelijkheid. De instelling heeft een operationele verantwoordelijkheid.

5.2 Taak en rol van de communicatie-adviseur

De taak voor de betrokken communicatieadviseur is het opstellen van een communicatiestrategie en -boodschap voor de burgemeester en de portefeuillehouder, het organiseren van de communicatie vanuit de gemeente en afstemming met communicatiemedewerkers van de aanbieders, melder enzovoorts. Bij de communicatieboodschap speelt in elke fase het verloop van een mogelijk onderzoek door het Openbaar Ministerie en een onderzoek door de inspectie een grote rol. Het is van groot belang dat de communicatieadviseur van alle ontwikkelingen tijdig wordt geïnformeerd.

De rol van de communicatieadviseur is:

1. Deelname in het team bevolkingszorg
2. Ondersteuning burgemeester en portefeuillehouder
3. Communicatie richting alle betrokkenen en/of contactpersonen (afhankelijk van de casus)
4. Communicatie richting interne organisaties (en betrokken collega's)
5. Woordvoering richting media in afstemming met het team bevolkingszorg en de burgemeester.

Ingeval Politie en Openbaar Ministerie betrokken zijn bij de calamiteit worden in de Driehoek (Politie-OM-burgemeester) nadere afspraken gemaakt over communicatie en woordvoering. Ingeval de Rijksinspectie betrokken is, worden daarmee nadere afspraken gemaakt over communicatie en woordvoering.

5.3 Adequaet en snel

De inzet van communicatie en de communicatiestrategie is afhankelijk van de specifieke aard en omvang van de gebeurtenis en de impact die het kan hebben op de samenleving. Dat betekent dat vooraf niet alle scenario's in kaart kunnen worden gebracht brengen. Het belangrijkste is goede informatievoorziening en adequate en snelle manier van informeren van direct betrokkenen.

5.4 Omgevingsanalyse

Bij een calamiteit is het belangrijk om te weten wat er 'buiten' leeft. Welke informatietekorten zijn er, is betekenisgeving gewenst en welk gedrag wordt vertoond? Door het opstellen van een overzichtelijke omgevingsanalyse kan de communicatieadviseur de communicatiestrategie en boodschap hierop afstemmen.

Bijlage A. Begrippenlijst

Aanbieder	Rechtspersoon of natuurlijke persoon die onder verantwoordelijkheid van het college uitvoering geeft aan de Jeugdwet en/of de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
GHOR	Geneeskundige hulp bij ongevallen en rampen
B&W	Burgemeester en wethouders
Calamiteit (combinatie definitie Wmo en Jeugdwet)	Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een Wmo-voorziening of de uitvoering van de Jeugdwet en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt, jeugdige of een ouder heeft geleid.
Calamiteitenteam	Het beoordelingsgremium dat op basis van een melding op hoofdlijnen het vervolgproces bepaalt. Zij stelt zo nodig het team bevolkingszorg in. In het Calamiteitenteam hebben zitting: de Toezichthoudend ambtenaar, de dienstdoende Ovd BZ
Crisisdienst	Dienst waar crisismeldingen gedaan worden. Synoniem: Spoedeisende Zorg (SeZ)
GGD	GGD Limburg
Maatschappelijke onrust	<i>'het verschijnsel waarbij één of enkele incidenten plaatsvinden die leiden tot subjectieve en/of objectieve problemen op het gebied van openbare orde en veiligheid.'</i>
Melding	Een schriftelijke, telefonische of elektronisch bericht van een persoon, aanbieder of Rijksinspectie aan de Toezichthoudend ambtenaar over een calamiteit.
Onderzoek	Onderzoek naar aanleiding van een gemelde calamiteit.
Groot Calamiteitenteam	Zie team bevolkingszorg..
OvD BZ	Officier van dienst bevolkingszorg
Portefeuillehouder	De wethouder of burgemeester die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het calamiteitenonderzoek.
Rijksinspectie(s)	De bij wet met het toezicht belaste ambtenaren, bijvoorbeeld de Inspectie

Jeugdzorg, de Inspectie Gezondheidszorg, de Inspectie Veiligheid en Justitie, de Onderwijsinspectie en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Toezichthoudend ambtenaar

Per regio aangestelde ambtenaar, zoals bedoeld in de Wmo 2015, artikel 6.1, die melding van calamiteiten en geweld ontvangt en behandelt. De Toezichthoudend ambtenaar heeft kennis van Wmo en Jeugdwet, schakelt snel met alle betrokken partijen (incl. bestuurders) en is in staat bij Wmo zelfstandig onderzoek uit te voeren.

Team bevolkingszorg

Het team dat door de Calamiteitenteam wordt ingesteld (bij de start van meerdere processen). Het team is onderdeel van de oranje kolom. Het team bevolkingszorg (ofwel grote Calamiteitenteam) is verantwoordelijk voor de uitvoering van alle processen m.b.t. de calamiteit. De Toezichthoudend ambtenaar maakt altijd onderdeel uit van dit team

Wmo

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

Bijlage B. Begrippenlijst

Protocol Spoed Eisende Hulp Jeugd (SEH) regio's Noord- en Midden Limburg

Bereikbaarheid: 24/7 alle dagen van het jaar

Bereikbaarheid en routing:

1. op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur via 088-0072950. De telefoniste verbindt rechtstreeks door naar dienstdoende medewerk(st)er.

Het eerste signaal (van burger, jeugdige, huisarts, politie, o.i.d.) komt altijd eerst binnen via het lokale wijkteam/CJG. Indien daar de inschatting wordt gemaakt dat er mogelijk inzet van SEH nodig is (na overleg en akkoord leidinggevende), kan opgeschaald worden en wordt contact gezocht met SEH voor overleg.

Uitkomsten van dit overleg kunnen zijn:

1. Volstaan wordt met enkel advies (met eventueel vervolcontact)
2. Consultatie (met mogelijk vervolcontact)
3. Na overleg met collega SEH, kan de SEH medewerker (of collega) afkomen om bij voorkeur samen met in het gezin actieve hulpverlener een inschatting te maken van veiligheid kind, crisisinterventie te plegen, oplossing thuis/netwerk te zoeken en indien nodig te besluiten tot inzet Acute Zorg (al dan niet met gebruik maken van crisis- of noodbed).

2. Buiten kantoor tijd via 077-3548888 (Sensoor)

3. Iedereen (burger, jeugdige, politie, artsen) kan melden op: 077-3548888.

De telefoniste vraagt om naam en telefoonnummer en tevens naar naam kind en geboortedatum (indien bekend). Binnen 15 minuten wordt door medewerker SEH terug gebeld en volgen stap 1, 2 en/of 3 (als boven beschreven).

Stap 3 wordt buiten kantoor tijd gezet zonder de in het gezin actieve medewerker. De SEH medewerker maakt verslag van zijn/haar betrokkenheid en zendt dit per mail naar betreffend wijkteam/CJG.

Uitgangspunten SEH:

- Veiligheid van het kind staat centraal en wordt minimaal geborgd
- Geen kind op straat
- Oplossing in thuissituatie
- SEH heeft regie over de crisis, de in het gezin actieve hulpverlener heeft en houdt regie over de hulpverlening
- Crisis is een kans.

Naast alle weekenden gelden als feestdag: Nieuwjaarsdag, Hemelvaart, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Paasmaandag, Pinkstermaandag, 1ste en 2e Kerstdag. Als brugdagen staan bekend: vrijdag na Hemelvaart en carnavalsmaandag en dinsdag.

Mailadres SEH: seh@bjzlimburg.nl

Voor nadere informatie:

Mevrouw M. Vrancken, teamleider SEH
michelle.vrancken@bjzlimburg.nl
088-0073732

Bijlage C. Communicatie

In principe volgt de communicatie-adviseur dezelfde lijn als bij andere calamiteiten, niet zijnde uit het Sociaal Domein. Het Calamiteitenteam, bestaande uit de Toezichthoudend ambtenaar en de dienstdoende officier van dienst bevolkingszorg (OvD BZ). Het Calamiteitenteam beoordeelt de melding naar aard en omvang en bepaald of er een Groot Calamiteitenteam opgestart moet worden. De communicatie-adviseur maakt deel uit van het Groot Calamiteitenteam.

Op het moment dat de calamiteit opgeschaald moet worden richting Veiligheidsregio, zal de betreffende communicatie-adviseur van de gemeente afstemmen met de communicatie-adviseur(s) van de Veiligheidsregio.

Aandachtspunten in de externe communicatie zijn:

a. Media

Communicatie met de media gebeurt, afhankelijk van de aard en omvang van de calamiteit, na nadere afstemming met andere betrokken partijen zoals Politie, OM, Rijksinspectie, door de burgemeester of door één van de andere bestuurders. Als er een aanbieder bij betrokken is wordt met de betreffende instelling afspraken gemaakt over de woordvoering en wat wel en niet naar buiten wordt gebracht

De media willen bij een calamiteit altijd zo snel als mogelijk informatie van de gemeente. In het eerste contact van de burgemeester met de media is de strekking van de boodschap als volgt:

- *feitelijke situatie benoemen, geen namen noemen, tenzij naam al bekend is in de media (hangt ook van de calamiteit af/of naasten of de familie is geïnformeerd en in hoeverre bekend is om wie het gaat)*
- *medeleven tonen*
- *impact op omgeving benoemen*
- *doen er alles aan om te achterhalen wat er gebeurd is*
- *kan vanwege het onderzoek eerst geen inhoudelijke mededelingen doen*
- *wordt een onderzoek ingesteld door de Rijksinspectie of Politie cq Openbaar Ministerie*
- *als er meer nieuws is wordt dat naar buiten gebracht via een persconferentie, die via de gebruikelijke kanalen wordt aangekondigd.*

b. 'Buitenkantinformatie'

De informatie naar buiten toe is vooral zgn. 'buitenkantinformatie', dus informatie over het proces en de partijen die in deze casus betrokken zijn. Waarbij ook een factor is hoeveel reeds in de media bekend is geworden. De gemeente houdt daarbij strikt rekening met de privacy van betrokkenen.

Anderzijds moet natuurlijk wel gewaakt worden om op geruchten in te gaan die met de inhoud van de zorg te maken hebben. Mocht onjuiste informatie in de media opduiken, dan kan het ook in belang van kind en ouders zijn deze informatie te ontkrachten en de juiste informatie te verstrekken.

c. Direct betrokkenen

Zorgvuldige communicatie met betrokken familieleden en andere uit de directe omgeving is belangrijk. Dit geldt ook voor de medewerkers van een instelling of zorgaanbieder. Zij moeten geen feiten of nieuws uit de media vernemen die hen nog niet bekend is. Bij het naar buiten brengen van informatie, moet gecheckt worden of direct betrokkenen/medewerkers al zijn geïnformeerd. De gemeentelijke communicatieadviseur stemt dit af met de communicatieadviseur van de betrokken instelling of zorgaanbieder. (Groot Calamiteitenteam)

Voor het overige wordt verwezen naar de Handreiking '**Handvatten voor gemeenten**, Communicatie en afstemming bij een calamiteit'. (een co-productie van de VNG en de Rijksinspecties)

Bijlage D.

Weert

1. S. Brouwers (jeugdhulp)

Werk: 0495-575480

Mobiel: 06-42771958

2. Saskia Doek (Wmo)

Werk:0495-575487

Mobiel: 06 – 11 388 713

Bijlage E. Handvatten voor gemeenten, Communicatie en afstemming bij een calamiteit
Separate bijlage.