

# Gang van zaken bij problemen jeugdhulp

## Inleiding

In de hulp aan jeugd kunnen zaken mislopen. Het is goed om daar als gemeenten en aanbieders met elkaar op voorbereid te zijn en heldere afspraken te maken over wie wanneer en welke actie onderneemt. Er kunnen op allerlei manieren en momenten problemen optreden. In deze notitie wordt weergegeven van licht tot zwaar, welke afspraken worden voorgesteld.

Daarbij geldt het principe dat, ook bij regionale samenwerking, de gemeente zelf en de desbetreffende aanbieder in charge zijn. De regionale werkorganisatie speelt alleen indien nodig en gewenst een rol, maar is in feite alleen verantwoordelijk voor de contractering en beleidsontwikkeling. Uiteraard kan de TWO of het PHO sociale agenda een rol spelen als er een situatie is die meerdere gemeenten raakt.

Uiteraard is dit een handreiking en moeten de afspraken worden ingepast in andere en integrale lokale protocollen en afspraken binnen het sociale domein en binnen de openbare orde en veiligheid. Het is aan te raden vooraf lokaal met elkaar na te gaan wat in zulke gevallen gedaan kan en moet worden.

Deze notitie is in samenwerking met de gemeente Kaag en Braasem opgesteld, mede op basis van de ervaringen die daar recent zijn opgedaan.

## Definities

1. **Stagnatie van jeugdhulp:** de uitvoering van de hulp, zoals vastgelegd in het gezinsplan stagneert. Dit kan komen door stagnatie in de hulpproces of door stagnatie bij de cliënt.
2. **Klachten:** het gaat om klachten van de cliënt over de jeugdhulp, de bejegening of klachten richting de gemeente
3. **Crisis:** de cliënt verkeert in een crisis en er is direct hulp of interventie nodig.
4. **Incidenten:** incidenten zijn (in vergelijking met calamiteiten relatief lichte) verstoringen van het hulpverleningsproces
5. **Calamiteiten:** Met een calamiteit wordt bedoeld: *“een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de jeugdhulp en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een jeugdige of voor een ander als gevolg van het handelen van de jeugdige heeft geleid of kan leiden”.*

Bij elk van deze onderdelen wordt uitgewerkt hoe gehandeld zou moeten worden.

## 1. Stagnatie van jeugdhulp

### Situatie 1

#### Acties door de uitvoerders van de jeugdhulp

Indien het samenstellen of de uitvoering van het gezinsplan stagneert onderneemt de zorgcoördinator de volgende acties. Stagnatie kan op verschillende momenten en door verschillende partijen worden gesignaleerd. Voorstel is in alle gevallen dit eerst te melden bij de betrokken zorg coördinator.

- Er wordt kort stil gestaan bij de oorzaak van de stagnatie: is er een verkeerde inschatting gemaakt van de situatie? Is er een verschil van inzicht over wat er aan de hand is of wat er nodig is?
- Met de uitvoerders van het gezinsplan (gezinsleden, professionals, netwerkliden) worden opnieuw afspraken gemaakt over te ondernemen acties.
- De zorgcoördinator legt vast wie welke acties uitvoert, en op welke termijn deze acties tot welke resultaten moeten hebben geleid.
- Als de zorgcoördinator merkt dat een van de uitvoerders zijn aandeel niet (tijdig) levert en daarmee de uitvoering belemmert, spreekt hij deze daarop aan.
- De andere betrokkenen spreken de zorgcoördinator aan als die zijn afspraken niet nakomt.

### Situatie 2

#### A: Bij stagnatie vanuit de betrokken professionals en/of organisaties

De verantwoordelijkheid voor het oplossen van dilemma's over de inhoud van de zorg ligt bij de organisaties. Bij STAP 1 zetten de professionals maximaal in om met elkaar de zorg weer op gang te brengen. Als dat ondanks herhaalde pogingen niet lukt kan het nodig zijn om de managers/coaches en eventueel de bestuurders te betrekken. Zij bekijken eerst wat vanuit hun organisatie nog kan worden bijgedragen aan de oplossing van het ontstane probleem (bijvoorbeeld als er onbedoeld wachttijden zijn ontstaan of als de zorg coördinatie niet of onvoldoende tot stand komt). Daarbij gaan zij met creativiteit en souplesse te werk. Waar nodig samen met collega's van de andere organisaties of in overleg met de inspectie. Managers en bestuurders leggen uiterlijk binnen 1 week vast welke acties ondernomen moeten worden, welk resultaat dat moet opleveren en binnen welke termijn.

Als blijkt dat het knelpunt (mede) wordt veroorzaakt doordat een collega-organisatie niet (tijdig) het beloofde aandeel levert dan spreken zij hun collega manager of bestuurder hierop

aan. Waar nodig wordt contact opgenomen met de gemeente en spreekt die een gecontracteerde organisatie aan op hun functioneren.

Soms kan zorg nodig zijn die de financiële en/of organisatorische mogelijkheden van een organisatie overstijgt. Dan wordt met de betreffende gemeente een oplossing gezocht.

### **B: Bij stagnatie vanuit het gezin**

Het kan zijn dat gezinsleden niet (langer) meewerken aan het opstellen of uitvoeren van het gezinsplan. Als er na stap 1 betrokkenen zijn die zich zorgen maken over de veiligheid of de ontwikkeling van de kinderen onderneemt de zorgcoördinator opnieuw actie. Waar nodig doet hij dit samen met betrokken gezinsleden, professionals, of netwerkleden.

Er wordt gebruik van actieve outreachende en motiverende interventies. Daar waar een verschil van mening is over de noodzaak van hulp wordt toch weer gezocht naar een ingang om de hulp op te starten. Er wordt opnieuw gesproken over mogelijk perspectief en het belang van het aanvaarden van hulp voor het gezin. Hiervoor is het vaak nodig buiten de gebaande paden te gaan. Soms is een combinatie van zorg, aandringen en/of een maatregel nodig om de zorg op gang te brengen.

Als deze interventies niet binnen de gestelde termijn tot succes leiden wordt er weer gekeken naar de oorzaak van de stagnatie en de ernst van de zorgen. Indien er sprake is van een (vermoeden van) kindermishandeling, worden de stappen van de Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld (verder) gevolgd. Iedere professional neemt hierin verantwoordelijkheid en doet noodzakelijke stappen.

Het JGT kan zo nodig een Jeugdbeschermingstafel organiseren, als er nog wel contact is met het gezin en er voldoende informatie aanwezig is.

## **2. Klachten jeugdhulp**

Er kan een klacht zijn over de jeugdhulp of de bejegening door de professional. Er kunnen ook klachten zijn richting gemeenten.

De Jeugdwet verplicht aanbieders een klachtenregeling te hebben. De coöperatie zal straks een klachtenprocedure hebben voor klachten van de jgt's.

Bij klachten richting gemeenten is er voor gekozen klachten voorlopig lokaal af te handelen en een officiële klacht via de lokale beroep en bezwaar commissies te laten lopen. Daarbij is afgesproken te kijken of er op termijn meer gespecialiseerde kennis in de commissie nodig is of dat wellicht een (sub)regionaal werkende commissie nodig is.

Veilig Thuis maakt voor 2015 gebruik van een externe klachtencommissie, namelijk die van Jeugdzorg West. Het betreft de zelfde commissie die vóór 2015 ook de klachten van AMK afhandelde. Het is de bedoeling dat dit jaar een klachten commissie bij RDOG wordt geworven en geschoold, zodat vanaf 2016 de klachten intern kunnen worden afgedaan.

### 3. Crises/crisisdienst

Gemeenten zijn wettelijk verplicht een 24- uurs **crisisdienst** beschikbaar te hebben. Onder crisisdienst verstaan we een dienst die 24 uur per dag bereikbaar is. Bij een melding maakt de crisisdienst de afweging of onmiddellijke crisisinterventie nodig is of dat een casus kan worden doorverwezen naar bijvoorbeeld een jgt of wijkteam of dat een reguliere aanbieder de benodigde hulp kan inzetten (triage). Het crisis interventieteam kan in geval van een crisis binnen twee uur na de melding in actie komen en schaaft zodra mogelijk weer af.

Er zijn momenteel diverse crisisdiensten werkzaam: bijv bij Kwadraad, voormalig Bureau Jeugdzorg, GGZ (Rivierduinen). Aan de aanbieders is gevraagd tot 1 integrale regionale crisisdienst te komen voor 0-100 jaar. De voorbereiding hiervan stagneerde. Daarom wordt door gemeenten onderzocht of een 24 uurs crisisdienst aangehaakt kan worden bij Veilig Thuis. Eerste verkennende gesprekken worden gevoerd. Tot die tijd is er bij Kwadraad een 06 nummer met achterwacht beschikbaar.

Naast de crisisdienst zijn er ook crisisplaatsen, -bedden of -interventies. Deze zijn gecontracteerd via de diverse contracten met aanbieders. Bij voormalig bureau jeugdzorg was het crisis interventie team actief (CIT). Het CIT en het daarvoor bestemde budget is in 2015 gecontinueerd, in afwachting van verdere ontwikkelingen. Ook dit CIT en bijbehorend budget kan aangehaakt worden bij de integrale crisisdienst.

Een uitgewerkt voorstel over de integrale crisisdienst komt de komende maanden richting AO jeugd en PHO.

## 4. Incidenten

Incidenten zijn (in vergelijking met calamiteiten relatief lichte) verstoringen van de dagelijkse gang van zaken in een instelling. Aangezien alle instellingen voor jeugdhulp aan de wet moeten voldoen, is het de verantwoordelijkheid van de instellingen zelf om deze incidenten te registreren en te analyseren en waar nodig verbeteringen aan te brengen in de organisatie en leefregels van de instelling.

De Inspectie Jeugdzorg ontvangt van alle instellingen jaarlijks een incidentenrapportage met een analyse van de geaggregeerde incidenten en een overzicht van de verbetermaatregelen die zij hebben getroffen. De inspectie voert het toezicht op deze incidenten op systeemniveau uit en beoordeelt een maal per jaar de kwaliteit van de analyse en de verbetermaatregelen.

In de contracten met gemeenten is gesteld dat calamiteiten en omdat de scheidslijn dun is, wellicht ook ernstiger incidenten, door aanbieders ook aan de gemeenten gemeld moeten worden.

In geval van twijfel of iets een incident of een calamiteit is het raadzaam contact te zoeken met de inspectie (digitaal loket)

## 5. Calamiteiten

We weten dat drama's rondom kinderen, ook wanneer het gezin hulp krijgt, nooit uit te sluiten zijn. We doen er alles aan om dergelijke situaties te voorkomen. Mocht dat onverhoopt toch niet lukken dan proberen we daar vooral lering uit te trekken (Regionaal beleidsplan "Hart voor de jeugd").

Het is goed om als gemeenten en aanbieders met elkaar voorbereid te zijn op drama's en op de (bestuurlijke) gevolgen van een drama. Om heldere afspraken te maken wie wanneer welke actie onderneemt. Dit protocol maakt duidelijk welke stappen er – met name vanuit de gemeentelijke verantwoordelijkheid – moeten worden genomen en welke rollen de betrokken partijen hebben.

### 5.1 Wat is een calamiteit?

Met een calamiteit wordt bedoeld: *“een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de jeugdhulp en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een jeugdige, of voor een ander als gevolg van het handelen van de jeugdige heeft geleid of kan leiden”*.

Calamiteiten hebben vaak gevolgen voor personen, politiek, publiciteit en personeel (de vier p's):

- *Personen*: calamiteiten hebben gevolgen voor de slachtoffers en hun directe omgeving
- *Politiek*: de kans is aanwezig dat de gemeenteraad (“de politiek”) het college van burgemeester en wethouders 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 moet daarom op de hoogte worden gebracht om voorbereid te zijn op persvragen en om maatschappelijke onrust te voorkomen
- *Personeel*: calamiteiten hebben gevolgen voor het personeel van een instelling die vanuit de uitoefening van hun taak (het werken met jeugdigen tot 18 jaar en hun naasten) betrokken zijn bij een calamiteit. Instellingen zijn verlicht om calamiteiten te melden bij de Inspectie voor de Jeugdzorg (artikel 4.1.8 Jeugdwet). In de contracten is opgenomen dat zij dit ook bij de gemeente moeten melden.

## 5.2 Actoren, rollen en verantwoordelijkheden

### Actoren

Bij een calamiteit zijn verschillende partijen betrokken die elk hun eigen rol en verantwoordelijkheid hebben. In dit hoofdstuk worden deze partijen beschreven.

#### Gemeente

Verantwoordelijk voor:

- systeem jeugdhulp
- openbare orde en veiligheid
- woordvoering, tenzij OM ...

#### Politie/OM

Verantwoordelijk voor:

- openbare orde en veiligheid
- opsporing
- strafrechtelijk onderzoek

#### Jeugdhulpaanbieders

Verantwoordelijk voor:

- bieden van hulpverlening aan jeugdigen en ouders
- melden calamiteit aan inspectie

#### Veilig Thuis / GI

Verantwoordelijk voor:

- bewaken en beschermen veiligheid kinderen
- melding calamiteit aan inspectie

#### Inspectie

Verantwoordelijk voor het uitvoeren van een onderzoek naar de calamiteit.



## Gemeente

### ***Verantwoordelijkheid gemeente***

De gemeente heeft een bestuurlijke verantwoordelijkheid voor de jeugdhulp. Op grond van artikel 2.5 van de Jeugdwet moet het College van burgemeester en wethouders er onder andere voor zorgen dat:

- er een kwalitatief en kwantitatief toereikend aanbod van jeugdhulp is;
- laagdrempelig hulp wordt aangeboden
- altijd hulp beschikbaar is in spoedeisende situaties
- jeugdigen kosteloos en anoniem advies kunnen krijgen over de door hen voorgelegde vragen over opgroei- en opvoedproblemen, psychische problemen en stoornissen
- jeugdigen en hun (pleeg- en netwerk-) ouders een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon
- wordt voorzien in maatregelen om kindermishandeling te bestrijden
- jeugdhulp ook toegankelijk is via de huisarts, de medisch specialist en de jeugdarts

### ***Rolverdeling bij een calamiteit***

- De *burgemeester* is primair verantwoordelijk voor het bewaren van de openbare orde. Hij/zij kan driehoek (OM/politie/burgemeester) bijeenroepen en heeft hij/zij ook de beschikking over noodbevoegdheden. Daarnaast heeft de burgemeester een rol van maatschappelijke betekenisgeving en burgervader/moeder (bezoeken van getroffen, duiding geven, ruimte geven voor emoties);
- De *wethouder* jeugd heeft een inhoudelijke verantwoordelijkheid. Hij/zij is immers bestuurlijk verantwoordelijk voor de inkoop en het reilen en zeilen van de jeugdhulp in de gemeente. Er zullen vragen komen hoe het zo mis heeft kunnen gaan, wie steken heeft laten vallen en wat er aan maatregelen wordt getroffen. Zijn meerdere wethouders betrokken? Dan heeft één van hen de coördinatie, waardoor het college van burgemeester en wethouders met één mond spreekt. Hoewel de wethouder 'inhoudelijk' de bestuurlijke verantwoordelijkheid draagt, mag de wethouder geen medische dossiers inzien noch gedetailleerde behandelinformatie rondom een betrokken cliënt;
- De *gemeenteraad* controleert het college van burgemeester en wethouders en bepaalt op hoofdlijnen het gemeentelijk beleid, maar in de acute fase van een calamiteit heeft de raad geen eigenstandige rol. Ook de officiële woordvoering richting de media dient altijd te worden geregisseerd door de wethouder of burgemeester. De gemeenteraad dient uiteraard wel goed te worden geïnformeerd, met name als de calamiteit systeemfouten aan het licht brengt. Het rapport van de Inspectie speelt daarin vaak een voorname rol.

### ***Rol regio/andere gemeenten***

Bij een calamiteit kunnen meerdere gemeenten betrokken zijn:

- De gemeente waar de calamiteit heeft plaatsgevonden
- De gemeente waar de jongeren verblijft
- De gemeente waar de ouders staan ingeschreven/bij onder voogdijstelling waar de jeugdige verblijft

Wanneer meerdere gemeenten betrokken zijn, kan ook de tijdelijke werkorganisatie jeugdhulp bij Holland Rijnland (TWO) of het Pho Sociale agenda een rol spelen om partijen bij elkaar te brengen en onderling afspraken te maken.

Ook het onderzoek naar een calamiteit en de daaruit volgende aanbevelingen kunnen consequenties hebben voor de hele regio. Binnen Holland Rijnland hebben we immers gezamenlijk de kaders vastgesteld (beleidsplan “Hart voor de jeugd”) en gezamenlijk de jeugdhulp ingekocht.

## **Jeugdhulpaanbieders**

Jeugdhulpaanbieders die betrokken zijn of zijn geweest bij een gezin waarin zich een calamiteit voordoet, hebben een belangrijke rol in de afhandeling van een calamiteit.

Wettelijk gezien gelden voor hen de volgende eisen:

- Jeugdhulpaanbieders zijn verplicht om een calamiteit bij de verlening van jeugdhulp onmiddellijk te melden bij de Inspectie;
- Jeugdhulpaanbieders moeten daarbij alle noodzakelijke gegevens verstrekken voor het onderzoek naar die melding.

Onder jeugdhulpaanbieders verstaan we ook het Jeugd- en gezinsteam, jeugd-ggz, jeugd-lvb en vrijgevestigden.

Bij een calamiteit hebben aanbieders niet alleen de verplichting om te melden. Van hen wordt ook verwacht dat zij, indien dit aan de orde is, de hulpverlening aan het kind/gezin voortzetten.

### ***Centrum voor Jeugd en gezin***

Het Centrum voor Jeugd en Gezin, waaronder de jeugdgezondheidszorg, wordt niet aangemerkt als jeugdhulpaanbieder. Het CJG kan echter wel een rol hebben bij het gezin dat betrokken is bij een calamiteit. Het CJG ziet en kent immers alle kinderen.

## **Veilig thuis en gecertificeerde instellingen**

Voor het bewaken en beschermen van de veiligheid van kinderen en gezinnen zijn Veilig thuis en de gecertificeerde instellingen aangewezen. De doelgroep van de gecertificeerde instellingen betreft gezinnen waarin sprake is van onveiligheid van kinderen en waarbij de ouders de veiligheid niet kunnen of willen garanderen. Net als Veilig Thuis hebben deze instellingen een grotere kans om bij een calamiteit betrokken te raken. Veilig thuis en de gecertificeerde instellingen hebben, net zoals de jeugdhulpaanbieders, een verplichting om een calamiteit bij de Inspectie te melden en benodigde informatie te verstrekken.

## Raad voor de Kinderbescherming

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

kinderbeschermingsmaatregel als zij daartoe een verzoek ontvangt. Als dat noodzakelijk is vraagt de Raad de rechter een ondertoezichtstelling uit te spreken. Ook de Raad voor de Kinderbescherming heeft de plicht een calamiteit aan de Inspectie Jeugdzorg te melden als zij onderzoek doet binnen het gezin. Zoals gesteld in het samenwerkingsprotocol tussen gemeente, Raad voor de Kinderbescherming en Gecertificeerde Instelling informeert de Raad daarover de gemeente.

## Inspectie Jeugdzorg

De Inspectie moet op grond van de Jeugdwet toezicht houden op de kwaliteit van onder meer:

- Jeugdhulpaanbieders
- Gecertificeerde instellingen;
- Veilig Thuis;
- Raad voor de Kinderbescherming;
- Justitiële jeugdinrichtingen

Jeugdhulpaanbieders moeten een calamiteit aan de Inspectie melden. De Inspectie vraagt in de regel om een feitenrelaas, dat binnen 2 weken bij de Inspectie moet liggen. Op basis van de melding of het feitenrelaas kan de Inspectie besluiten een onderzoek te doen. Het onderzoek naar aanleiding van die melding wordt aangeduid als een calamiteiten- en geweldstoezicht. Afgezien van het ontvangen van een melding, en het vragen om een feitenrelaas, heeft de Inspectie geen taak in de afhandeling van een calamiteit (warme fase). In de nafase (onderzoek en evaluatie) heeft de Inspectie uiteraard wel een rol. De Inspectie heeft bijvoorbeeld de bevoegdheid om een instelling onder verscherpt toezicht te stellen.

### *Samenwerkende inspecties*

Er is binnen het sociaal domein een aantal landelijke inspecties actief, zoals de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie voor de gezondheidszorg en de Inspectie Veiligheid en Justitie. Bij calamiteiten verenigen deze inspecties zich onder de vlag van het zogeheten Samenwerkend Toezicht Jeugd (STJ), waarbij ook de Inspectie van Onderwijs en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid aanschuiven. De gemeente of een betrokken instelling kan daardoor volstaan met het onderhouden van contact met de Inspectie Jeugdzorg (IJZ), omdat die ervoor zal zorgen dat ook de andere inspecties (via het STJ) hun taken kunnen uitoefenen.

## **Politie en Openbaar ministerie (OM)**

Bij het vermoeden van een strafbaar feit zal er een onderzoek worden ingesteld door de politie en het OM. De burgemeester is vanuit zijn rol als verantwoordelijke voor de openbare orde en veiligheid, betrokken bij het driehoeksoverleg tussen gemeenten, politie en OM.

## **Overige: familie, school, sociaal netwerk, huisarts**

De jeugdige en/of de familie zijn de mensen die bij een calamiteit centraal staan. Het uitgangspunt moet dan ook zijn, dat er met direct betrokkenen ten alle tijden rekening wordt gehouden bij het informatieproces. Het kan en mag niet zo zijn, dat zij informatie uit de media moeten halen. Ook het inzetten of aanbieden van slachtofferhulp is direct van invloed op deze groep.

Ook de andere betrokkenen bij het kind en/of het gezin, zoals de school, kinderopvang, peuterspeelzaal, de huisarts, de burens en familie, verenigingen etc. zijn een “partij” bij een calamiteit. Zij hebben geen directe rol bij de afhandeling van een calamiteit. Maar zij spelen wel een rol rond het kind en/of het gezin en kunnen door de calamiteit geraakt worden, maar kunnen ook een actieve rol bij het opvangen van de calamiteit spelen. Het is daarom van belang dat zij betrokken worden, geïnformeerd worden en/of ondersteuning ontvangen.

## **Calamiteitenteam GGD**

In de regio Hollands Midden functioneert sinds enkele jaren een calamiteiten- en zedenteam. Dit team kan bij calamiteiten worden ingeroepen voor coördinatie en ondersteuning bij o.a. communicatie en voor psychosociale hulpverlening. Het calamiteitenteam is binnen de GGD gepositioneerd. Het team heeft daardoor korte lijnen met het CJG (jeugdgezondheidszorg) en Veilig thuis, die beide ook onder de GGD vallen.

Tenslotte vallen ook de forensisch artsen onder de GGD. Deze forensische artsen onderzoeken doodsoorzaken bij overledenen en letsels bij slachtoffers van gewelds- of zedenmisdrijven. Dit maakt dat de GGD ook beschikt over medische informatie bij een calamiteit indien sprake is van letsel.

## 5.3 Delen van informatie

Bij een calamiteit hebben alle partijen behoefte aan informatie, informatie om de calamiteit te duiden en informatie om acties uit te kunnen zetten. Daarbij kunnen partijen enerzijds bron van informatie zijn en anderzijds ontvanger. Geen enkele partij beschikt over alle informatie. Het is van belang om vooraf helder te maken welke informatie gedeeld kan worden. Ook bij calamiteiten gelden immers de privacyregels/het beroepsgeheim. In deze paragraaf worden de informatiestromen globaal geschetst.

### ***Gemeente***

De gemeente heeft informatie nodig om haar bestuurlijke verantwoordelijkheid te kunnen vervullen. Dan gaat het om informatie om te bepalen hoe het systeem heeft gewerkt en welke partijen hun aandeel hebben gehad in de hulpverlening. Voor de gemeente is het van belang om te weten:

- of de jeugdige/het gezin bekend is/was bij de jeugdhulpaanbieders en zo ja bij wie
- of de jeugdige/het gezin bekend is/was bij de gecertificeerde instellingen
- of er meldingen over het gezin zijn gedaan en zo ja, of aan de melding opvolging is gegeven
- of er zicht is op de veiligheid van andere kinderen – indien daarvan sprake is – en of deze veiligheid geborgd is

Afhankelijk van de calamiteit kunnen verdiepende vragen worden gesteld. Ten aanzien van de privacy gelden eisen aan informatie die de wethouder tot zich mag nemen, een wethouder heeft bijvoorbeeld wel recht op bepaalde dossierinformatie, maar mag niet zelf (medische) dossiers inzien.

### ***Openbare orde en veiligheid***

Bij een calamiteit kan aangenomen worden dat er vrijwel zeker sprake zal zijn van een strafbaar feit en dat daar op zijn minst onderzoek naar moet worden gedaan. De politie zal dan snel in beeld komen. De chef van dienst van de politie informeert dan de burgemeester om hem/haar van een en ander op de hoogte te brengen. Hierdoor ontstaat er een informatiestroom tussen de politie en de burgemeester. De burgemeester kan overigens niet alle informatie delen die zij van de politie ontvangt.

(dit wordt aangevuld na overleg met de betrokken partijen. Deze wordt vrijdag gepland)

## 5.4 Communicatie

Naast communicatie intern (informerend van bestuur) en communicatie met betrokken partijen is er bij een calamiteit ook vaak sprake van communicatie naar buiten: naar inwoners en met pers. Denk hierbij niet alleen aan inwoners in het algemeen, maar ook aan de omgeving van de betrokken personen (school, de buurt, de kinderopvang, ...). Van groot belang daarbij is om de privacy van alle betrokkenen zoveel mogelijk te waarborgen. Noem daarom bijvoorbeeld nooit de namen van betrokkenen, ook al worden deze op social media en/of in de krant wel al genoemd. Je kunt als gemeente wel de voornaam noemen, als deze al breed bekend is.

Bij communicatie naar buiten is het belangrijk om met betrokken partijen een communicatiestrategie af te spreken. De gemeente heeft hierbij de regie. Wanneer het OM bij een casus betrokken wordt, neemt deze de regie over en is de gemeente volgend.

# Draaiboek

## Fase 1 Organisatie

Stap	Omschrijving
Melding	Een melding van een calamiteit kan op verschillende manieren binnenkomen: vanuit de politie, een instelling, vanuit het jeugd- en gezinsteam of vanuit betrokken personen. Spreek vooraf duidelijk af bij wie binnen de gemeente de melding van een calamiteit moet binnenkomen.
Beoordeling situatie	De aangewezen persoon binnen de gemeente maakt een eerste beoordeling van de ernst van de situatie en de te verwachten maatschappelijke onrust. Is er daadwerkelijk sprake van een calamiteit en is er een (gecontracteerde) jeugdhulpaanbieder betrokken?
Samenstelling actieteam	<p>Als er sprake is van een calamiteit, wordt het actieteam calamiteiten bij elkaar geroepen. Beperk dit actieteam tot diegenen die daadwerkelijk een rol spelen zoals een teamleider/coördinator, beleidsmedewerker jeugd, medewerker openbare orde en veiligheid en een communicatieadviseur. Het actieteam kan uitgebreid worden met vertegenwoordiging van de betrokken aanbieder(s) en/of andere partijen om zo informatie, acties en communicatie goed af te kunnen stemmen.</p> <p>Zorg dat er een goede, rustige vergaderruimte voor het actieteam is, ook om de <u>privacy van betrokken personen te kunnen borgen</u>.</p>
Informereren/inschakelen calamiteitenteam	<p>Het is belangrijk om bij een calamiteit ook contact op te nemen met de calamiteitencoördinator van de GGD. Deze is mogelijk al via de medische lijn op de hoogte van de calamiteit.</p> <p>Indien gewenst, kan het calamiteitenteam van de GGD worden ingeschakeld. Zij kunnen ondersteuning bieden bij de coördinatie, bij psychosociale hulpverlening en communicatie.</p>
Start logboek	<p>Start met een logboek en leg daarin alle gebeurtenissen en overleggen vast. Het is handig als dit logboek en alle verdere informatie (zoals emails) op een beveiligde plek op de server opgeslagen kunnen worden. Het gaat immers om privacygevoelige informatie.</p> <p>Leg in het logboek alleen feitelijke, verifieerbare informatie vast en de bron waarvan de informatie afkomstig is.</p>

## Fase 2 Actie

Stap	Omschrijving
Informereren naar betrokkenen (gezin dader/slachtoffer)	Is er voor opvang van het gezin gezorgd? Zijn eventuele andere kinderen veilig? Vraag ook of er hulp vanuit de gemeente nodig is.
Verzamelen van informatie	Verzamel informatie over de casus, de betrokken hulpverlening en het netwerk van de personen die bij de casus betrokken zijn. Zijn deze al geïnformeerd? Het is niet automatisch zo dat een betrokken jeugdhulpaanbieder als eerste op de hoogte is van een calamiteit.
Informereren bestuur	In de eerste plaats moeten de betrokken portefeuillehouders worden geïnformeerd over de casus. Ook de raad moet op hoofdlijnen worden geïnformeerd. Stuur bijvoorbeeld altijd de persberichten ook aan de raad.
Informereren collega's intern	Bij een calamiteit is slechts een beperkt aantal medewerkers van de gemeente betrokken. Beoordeeld moet worden of ook andere collega's binnen de gemeente (op hoofdlijnen, dat er iets is gebeurd) geïnformeerd moeten worden, zoals het kcc. Zij kunnen immers gebeld worden. Denk daarom ook aan een instructie hoe te antwoorden op vragen van inwoners en/of pers.
Bepalen communicatiestrategie	Afhankelijk van de calamiteit wordt een communicatiestrategie bepaald. Het is belangrijk dit af te stemmen met andere betrokken partijen. Het gaat hierbij om het formuleren van een gemeenschappelijke en centrale <b>boodschap</b> voor de buitenwereld. Deze boodschap moet zoveel mogelijk beperkt worden tot 'buitenkantinformatie': informatie over het proces en de partijen die betrokken zijn. Sluit aan op informatie die op dat moment 'leeft'. Het gaat hierbij ook om het vastleggen van het woordvoerderschap.
Informereren andere gemeenten/regio	Informeert andere gemeenten in de regio dat een calamiteit heeft plaatsgevonden. Denk hierbij ook aan de voorzitter van het Pho Sociale agenda en aan de TWO, omdat zij benaderd kunnen worden door de pers met vragen.
Opstellen omgevingsanalyses	Om een beeld te hebben van hoe een casus in de gemeente "leeft" is het belangrijk om regelmatig omgevingsanalyses uit te voeren. Dit zijn analyses van datgene wat op social media gedeeld wordt.



### Fase 3 Onderzoek en evaluatie

Stap	Omschrijving
Onderzoek inspectie	De Inspectie informeert de gemeente of zij eigenstandig onderzoek gaat uitvoeren, welke onderzoeksvragen zij daarbij hanteren en welke jeugdhulpaanbieders of andere partijen in het onderzoek worden betrokken. Ook informeert zij de gemeente welke andere inspecties mogelijk bij het onderzoek betrokken worden.
Evaluatie	Het actieteam en de betrokken partijen voeren een evaluatie uit naar de aanpak van de calamiteit. Dit is een evaluatie van het proces (communicatie, tijdigheid, delen van informatie). Waar nodig worden afspraken en protocollen aangepast.
Onderzoek gemeente	De gemeente kan ook zelf onderzoek uitvoeren. Het is belangrijk om dit af te stemmen met de Inspectie. Informeer ook de regio over de uitkomsten van dit onderzoek.

#### Calamiteit zonder jeugdhulp

Als er hulp is toegekend, maar nog niet opgestart of iemand staat op de wachtlijst – en een calamiteit vindt plaats – dan gaat de inspectie Jeugdzorg onderzoek uitvoeren. 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. 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.

## Bijlage 1 Contactpersonen (lokaal in te vullen)

Organisatie	Contactpersoon	Functie	Telefoonnummer	Emailadres
Gemeente(n)				
Aanbieder(s)				
Veilig thuis				
Jeugdbescherming West				
Calamiteitenteam GGD				
Inspectie				
Politie				
OM				
Huisarts				
School				
CJG				
Netwerk overig				
Regio/TWO				

## Bijlage 2 Voorbereiding

	Acties
<b>Interne afstemming:</b>	
	Rolverdeling tussen betrokken bestuurders vastleggen
	Verbinding tussen beleidsdomein Jeugd, Openbare Orde en Veiligheid en Communicatie intern organiseren
	Vastleggen wie feitelijk de eerste melding ontvangt
	Raadsleden informeren over het calamiteitenplan
<b>Contactpersonen:</b>	
	Contactpersoon calamiteiten jeugdhulp aanwijzen
	Contactpersoon OOV aanwijzen
	Contactpersoon communicatie aanwijzen
	Plaatsvervangers aanwijzen voor contactpersonen
<b>Bereikbaarheid:</b>	
	Bereikbaarheid bij meldingen organiseren en vastleggen
<b>Vorbereiding:</b>	
	Wethouder Jeugd en Burgemeester voorbereiden/trainen op persgesprekken m.b.t. calamiteiten Jeugdhulp
	Collegeleden en raadsleden voorbereiden en trainen op calamiteiten (bijvoorbeeld door simulatie)
	Pers en Wmo Adviesraad meenemen in het proces.
	Met betrokken partijen vastleggen over welke informatie zij moeten beschikken bij een calamiteit en welke partij daarvan de eigenaar (bron) is (wat met wie gedeeld kan/moet worden)
<b>Afsluiting:</b>	
	Vastleggen wie het dossier vormt en archiveert

## Literatuur

1. Handreiking handvatten voor gemeenten communicatie en afstemming bij een calamiteit: stelselwijziging jeugd ([www.voordejeugd.nl](http://www.voordejeugd.nl))
2. Jaarwerkprogramma Toezicht Jeugd 2015
3. Risicoregelreflex in de jeugdzorg? Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, november 2013
4. Weg van de regelreflex: omgaan met incidenten in de jeugdhulp : Tom van Yperen, Nederlands Jeugdinstituut januari 2015
5. Toeleiding naar jeugdhulp in crisissituaties : handreiking transitiebureau via [www.voordejeugd.nl](http://www.voordejeugd.nl)
6. Ingrijpende gebeurtenissen Nederlands Genootschap van Burgemeesters, waarin ook aandacht hoe om te gaan met sociale drama's. via [www.burgemeesters.nl/ingrijpendegebeurtenissen](http://www.burgemeesters.nl/ingrijpendegebeurtenissen)
7. Handreiking Gedragscode raadslid en zorg: Gemeente Amstelveen
8. Factsheet 'Veiligheid en de decentralisatie Jeugdhulp' voor burgemeesters en ambtenaren OOV: Over vroegtijdig signaleren van risico's en hoe hiermee om te gaan: [http://www.vng.nl/files/vng/publicaties/2014/20140903\\_factsheet-veiligheid-decentralisatie.pdf.pdf](http://www.vng.nl/files/vng/publicaties/2014/20140903_factsheet-veiligheid-decentralisatie.pdf.pdf)

## **Bijlage I**

### **Actoren en acties**

#### **Jeugdige/familie/slachtoffers**

Met de betrokkenen wordt te allen tijde rekening gehouden bij het informatieproces. Gecheckt moet worden wat de gevolgen zijn voor bijvoorbeeld andere kinderen in een gezin.

#### **Zorgaanbieder**

De zorgaanbieder is verplicht een calamiteit te melden en moet meewerken aan een onderzoek van de inspectie.

#### **Inspectie Jeugdzorg**

De inspectie jeugdzorg stelt bij iedere melding van een calamiteit die binnenkomt een onderzoek in. Dit onderzoek gaat vaak gepaard met een feitenrelaas. De inspectie is verantwoordelijk voor de regie van het onderzoek. Zij brengt rapport aan en geeft daarin verbeterpunten aan. Wanneer een strafbaar feit vermoed wordt schakelt zij de politie in. Ook het OM kan betrokken raken. De inspectie handelt aan de hand van de door haar in 2014 vastgestelde leidraad.

#### **Politie/justitie**

Bij een vermeend strafbaar feit (bijvoorbeeld mishandeling, verwaarlozing, moord) wordt een onderzoek door politie en justitie. In deze periode is de regie uit handen van de gemeente. De burgemeester is betrokken bij het driehoeksoverleg tussen gemeente, Politie en OM. Het OM bepaalt in deze fase hoe en wat gecommuniceerd wordt. Dat is hangende een onderzoek, bijna niets.

#### **Gemeente**

#### **Wethouder**

Hoewel de gemeente niet verantwoordelijk is voor bijvoorbeeld de uitvoering van jeugdhulp is de gemeente wel eindverantwoordelijk. Bij een calamiteit is het de wethouder die het college en de gemeenteraad te woord staat. Daarom moet de wethouder volledig op de hoogte worden gebracht.

## **Burgemeester**

Eerder is al gesproken over de rol van burgervader/moeder. Daarnaast is de burgemeester partij in de driehoek gemeente, politie en justitie. Er moet dan ook nauw overleg zijn tussen wethouder en burgemeester.

## **College**

Het college van B en W moet geïnformeerd worden over de calamiteit en weten hoe zij met deze informatie om moeten gaan.

## **Gemeenteraad**

Met de gemeenteraad moeten vooraf afspraken gemaakt worden hoe en op welke wijze zij geïnformeerd worden. Vanuit privacy overwegingen moet hier zorgvuldig worden gehandeld. Goed uitgangspunt is niet in te gaan op casuïstiek voordat het onderzoek door de inspectie is afgerond en het inspectie rapport beschikbaar is.

## **Communicatie**

De communicatieafdeling van de betrokken gemeente heeft de regie waar het communicatie betreft. Uitzondering hierop is de fase wanneer er een justitieel onderzoek plaatsvindt. Er wordt nauw afgestemd met de communicatiemedewerkers van de betrokken jeugdhulpaanbieder(s), maar de gemeente is in de lead.

## **Tijdelijke werkorganisatie jeugdhulp Holland Rijnland**

De TWO heeft hier geen direct rol, is verantwoordelijk voor de contractering en financieel beheer en voor beleidsontwikkeling. Het zijn de lokale gemeenten en jeugdhulpaanbieders die verantwoordelijk zijn. De TWO kan indien gewenst en nodig worden ingeschakeld, maar doet dit altijd alleen op verzoek van de gemeente. Wel kan ervoor gezorgd worden dat alle afspraken die van belang zijn rondom dit onderwerp goed in de contracten vastgelegd zijn en dat bij de account gesprekken dit terugkerend onderwerp van gesprek is.