

2015

Calamiteiten protocol jeugdhulp
en Wmo

DV versie
Maart 2015

Calamiteiten in de Jeugdhulp

Inleiding

Vanaf 1-1-2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de Jeugdzorg en maatschappelijke ondersteuning op grond van de Wmo 2015. Dit houdt tevens in dat de gemeente rechtstreeks betrokken is bij eventuele calamiteiten. Hoezeer we ook wensen dat zich geen calamiteit voordoet bestaat de kans dat dit wel het geval is. Om daar op voorbereid te zijn is in deze notitie opgenomen hoe te handelen in het geval de gemeente geconfronteerd wordt met een calamiteit.

De notitie is gebaseerd op de "handreiking Handvatten voor gemeenten, communicatie en afstemming bij een calamiteit" van de VNG en het ten behoeve van de stadsregio Amsterdam opgestelde calamiteitendraaiboek. De notitie is aangepast op de schaalgrootte van Ouder-Amstel en sluit zoveel mogelijk aan bij de al geldende procedures en protocollen in geval van calamiteiten.

De notitie beschrijft wat een calamiteit is en de wijze waarop de gemeente in geval van een calamiteit handelt.

Deze notitie heeft geen betrekking op calamiteiten die zich voor kunnen doen bij kinderen en volwassenen die geen hulp ontvangen van een gecontracteerde partij. Denk hierbij aan calamiteiten die zich voor kunnen doen op school, de kinderopvang of verenigingen of in de privésituatie van mensen.

Definitie van een calamiteit

Met het begrip 'calamiteit' spreken we over de zwaarste categorie voorvallen. We hanteren voor de definiëring van het begrip de beschrijving van de Inspectie Jeugdzorg:

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de hulp, zowel hulp in het kader van de Wmo als jeugdhulp, en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt, jeugdige of een ouder heeft geleid.

Een calamiteit betreft een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden gedurende de betrokkenheid van een instelling.

Voorbeelden zijn:

- Niet-natuurlijke dood, waaronder suïcide;
- Elk overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een jeugdige
- Ernstig en/of blijvend 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.

Calamiteiten in de Jeugdwet

Over het melden en afhandelen van een calamiteit is in de Jeugdwet het volgende vastgelegd:

- De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling doen aan de, ingevolge deze wet met het toezicht belaste, ambtenaren (de Inspectie), onverwijld melding van:
 - Iedere calamiteit die bij de verlening van jeugdhulp of bij de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering heeft plaatsgevonden;
 - Geweld bij de verlening van jeugdhulp of de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering.
- De jeugdhulpaanbieder, de jeugdhulpverlener en de gecertificeerde instelling verstrekken bij - en naar aanleiding van - een melding als bedoeld in het eerste lid aan de ingevolge deze wet met toezicht belaste ambtenaren de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens, die voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

Als de inspectie een melding ontvangt dan zal zij de instelling verzoeken een feitenrelaas op te stellen op grond waarvan besloten wordt of een nader onderzoek ingesteld wordt. Zo ja dan zal ook de gemeente door de inspectie geïnformeerd worden over de uitkomsten van het onderzoek. Omdat de inspectie leidend is stelt de gemeente zich, zolang het onderzoek loopt, terughoudend op in het zelf verzamelen van informatie of het voorkomen van dergelijke calamiteiten. Vanzelfsprekend kan de gemeenten voor de uitoefening van haar taken wel informatie bij de betrokken instellingen opvragen.

Calamiteiten in de Wmo

Over het melden en afhandelen van een calamiteit is in de Wmo 2015 het volgende vastgelegd:

Artikel 3.4

De aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van:

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

- c. De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

Welke 'instellingen' kunnen betrokken zijn bij een calamiteit?

In de definitie van een calamiteit wordt gesproken over de betrokken 'instelling'. In de huidige praktijk sprake kan zijn van:

- Jeugdhulpaanbieders (waaronder ook Jeugd-GGZ en Jeugd-LVB)
- Vrijgevestigde zorgprofessionals
- Gecertificeerde instellingen (Jeugdbescherming, William Schrikkergroep, Leger des Heils)
- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming
- Kernteam (waarbinnen jeugdhulpaanbieders en Coherente werkzaam zijn).

Deze organisaties worden in het protocol geadresseerd met de term 'instelling', omwille van een compacte leesbaarheid van de notitie

In de contracten die afgesloten zijn met de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen is vastgelegd dat een calamiteit niet alleen aan de inspectie maar ook aan de gemeente gemeld wordt. Met overige instellingen is die afspraak (nog) niet gemaakt. Ook dit moet in een later stadium alsnog geborgd worden.

Voor het bieden van maatschappelijke ondersteuning op grond van de Wmo 2015 zijn er gecontracteerde instellingen voor het leveren van de volgende maatwerkvoorzieningen:

- Hulp bij het huishouden
- Wmo-hulpmiddelen (rolstoelvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en woonvoorzieningen)
- Regiotaxi
- Individuele begeleiding
- Groepsbegeleiding
- Kortdurend verblijf

De maatwerkvoorzieningen Beschermd wonen en Opvang vallen onder verantwoordelijkheid van centrumgemeente Amsterdam (inclusief het opstellen van kwaliteitseisen, het toezicht) op grond van een mandaatverlening.

Gecontracteerde instellingen en Veilig Thuis.

Als een instelling betrokken is bij een gezin of huishouden waar zich een calamiteit voordoet dan is heeft die instelling een centrale rol in de afhandeling van de calamiteit.

Wettelijk gezien gelden voor hen de volgende eisen:

- De instelling is verplicht om een calamiteit bij de verlening van jeugdhulp, uitvoering van kindbescherming of jeugdreclassering onmiddellijk te melden bij de Inspectie.
- De instelling is verplicht om een calamiteit bij de verlening van maatschappelijke ondersteuning onmiddellijk te melden bij, de door het college aangewezen toezichthouder voor de Wmo 2015, de GGD Amsterdam.
- De instelling verstrekt alle noodzakelijke gegevens voor het onderzoek naar die melding;

Deze wettelijke verplichtingen gelden ook voor de onderstaande partijen:

Specialistische jeugdhulp

Dit betreft diverse gespecialiseerde jeugdhulpaanbieders die door de gemeente zijn

ingekocht om hulp, begeleiding en advies te bieden die niet door het kernteam kan worden geleverd.

Gecertificeerde instellingen

In de Jeugdwet is bepaald dat maatregelen van kinderscherming (ondertoezichtstelling en voogdij), gezinsmanagement en jeugdreclassering alleen mogen worden uitgevoerd door zogenaamde gecertificeerde instellingen. De regiogemeenten (waaronder Ouder-Amstel) hebben Jeugdbescherming Regio Amsterdam (JBRA), de William Schrikkergroep en het Leger des Heils gecontracteerd om deze taken te vervullen.

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. Deze instellingen hebben een grotere kans om bij een calamiteit betrokken te raken.

Veilig Thuis

Veilig Thuis is het regionale advies- en meldpunt voor (vermoedens van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling. De instelling is 24/7 bereikbaar voor meldingen en beschikt over een interventieteam voor acute hulp. Gezien de aard van deze instelling heeft ook Veilig Thuis een relatief grote kans om betrokken te raken bij een calamiteit.

Raad voor de Kinderbescherming

De Raad voor de Kinderbescherming wordt ingeschakeld als de omstandigheden van een kind en zijn gezin zorgelijk zijn, als de geboden vrijwillige hulpverlening niet (meer) voldoende is of als het gezin geen hulp accepteert. De Raad onderzoekt de noodzaak tot het treffen van een kinderschermingsmaatregel als zij daartoe een verzoek ontvangt. Als de Raad van oordeel is dat een maatregel noodzakelijk is vraagt de Raad de rechter een ondertoezichtstelling uit te spreken. Ook heeft de Raad taken op het terrein van onderzoek naar de situatie van jongeren die strafbare feiten plegen, gezag en omgang, screening, Adoptie en Afstammingsvragen (ASAA).

De Raad voor de Kinderbescherming heeft ook de plicht een calamiteit aan de Inspectie Jeugdzorg (IJZ) en aan de gemeente te melden als zij onderzoek doet binnen het gezin. gemeente.

Inspectie Jeugdzorg

In de Jeugdwet is het bestaan van de IJZ verankerd. De IJZ valt onder het Ministerie van VWS. De Inspectie houdt toezicht op de kwaliteit van onder meer:

- Jeugdhulpaanbieders (waaronder zorgprofessionals in de lokale wijkteams).
- Gecertificeerde instellingen.
- Veilig Thuis (advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling).
- Raad voor de Kinderbescherming.
- Justitiële jeugdinrichtingen.

Zoals eerder genoemd doet een jeugdhulpaanbieder, zodra die te maken krijgt met een calamiteit, een melding aan de Inspectie. 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 '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 dat wel.

Samenwerkende inspecties Jeugd

In de sociale domeinen van jeugd en zorg zijn 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 wat heet het 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 door de samenwerking 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.

De gemeente is vanaf 2015 integraal verantwoordelijk voor het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo. Als toezichthouder heeft de gemeente de GGD-Amsterdam aangewezen.

Procedure

In de procedure hoe te handelen bij calamiteiten zijn verschillende functionarissen betrokken, ieder met een eigen rol. Hieronder eerst een beschrijving van de verschillende functies en rollen gevolgd door de eigenlijke procedure en handelingen.

Rollen

Afdelingshoofd Samenleving

Het hoofd van de afdeling (of een daartoe aangewezen en bereikbare ambtenaar van het beleidsterrein jeugd/Wmo/afdeling samenleving) is na de melding verantwoordelijk voor de triage, de samenstelling van een actieteam en het informeren van de burgemeester, wethouder en de gemeentesecretaris (voor zover dit nog niet in eerste instantie gedaan was). Het

Bij afwezigheid van het afdelingshoofd samenleving neemt het vervangend hoofd zijn/haar taken waar.

Communicatieadviseur

De communicatieadviseur is verantwoordelijk voor de communicatiestrategie waarmee, indien van toepassing, de gemeenteraad en de burgers geïnformeerd worden.

Burgemeester

De burgemeester laat zich voor de communicatie adviseren door de communicatieadviseur en inhoudelijk door het afdelingshoofd samenleving. Daarnaast heeft de burgemeester een belangrijke rol richting de burgers (burgervader-/moeder) in de vorm van het bezoeken van getroffen en, ruimte geven voor emoties en dergelijke.

Gemeentesecretaris

De gemeentesecretaris stemt met het afdelingshoofd af wie, technisch voorzitter van het actieteam.

Portefeuillehouder

De portefeuillehouder jeugd respectievelijk Wmo heeft een bestuurlijke en inhoudelijke verantwoordelijkheid met betrekking tot jeugdzorg of de maatschappelijke ondersteuning en zal geconfronteerd worden met vragen als 'hoe heeft dit kunnen gebeuren en wie is daar verantwoordelijk voor'. Als het gaat om jeugdzorg dan is hier van belang de leidende rol van de inspectie Jeugdzorg die onderzoek uitvoert naar het antwoord op deze vragen. Gedurende het onderzoek is de portefeuillehouder terughoudend in het geven van reacties en informatie.

Als het gaat om maatschappelijke ondersteuning dan heeft de GGD Amsterdam een onderzoekende rol. Ook hier geldt dat de verantwoordelijk portefeuillehouder terughoudend is in reactie en het geven van informatie.

Net als de burgemeester kan ook de portefeuillehouder de rol op vervullen van 'burgervader-/moeder'.

Beleidsmedewerker

De beleidsmedewerker jeugd of Wmo is nauw betrokken bij de instelling en het beleid. In het actieteam kan hij/zij optreden als contactpersoon met de betrokkeninstelling en/of het afdelingshoofd als voorzitter van het actieteam vervangen.

Coördinator kernteam

Indien de calamiteit een casus betreft die (eerder) behandeld is in het kernteam dan is het nodig dat ook de coördinator van het kernteam lid van het actieteam. Hij/zij heeft een nauw contact met de betrokken hulpverleners en is inhoudelijk op de hoogte van de casus en de wijze waarop het kernteam die behandeld heeft.

Beleidsmedewerker OOV

Indien er sprake is van maatschappelijke onrust of als er maatschappelijke onrust dreigt dan wordt een (beleids-)medewerker van OOV lid van het actieteam.

Fases

De behandeling van een calamiteit is in drie fases op te delen:

- Fase I: Binnenkomst melding
 - Triage melding
 - Samenstelling actieteam
 - Informeren betrokken wethouder en burgemeester.
- Fase II: Actiefase
 - Contact leggen met de betrokken instelling met als doel borgen veiligheid en op de hoogte blijven.
 - Communicatie met betrokkenen en bewoners op gang brengen (al naar gelang gepast en nodig).
 - Informeren gemeenteraad.
- Fase III: Onderzoek en evaluatie
 - Met behulp van het onderzoeksresultaat vast stellen wat beter kon/moest en naar aanleiding daarvan actie ondernemen.

Fase I Binnenkomst melding

Melding

Een melding is over het algemeen afkomstig van OOV of een instelling. Voor jeugd dient de melding terecht te komen bij het afdelingshoofd Samenleving (of diens vervanger).

Ten aanzien van de Wmo zal een melding in eerste instantie terecht komen bij bij de toezichthouder GGD Amsterdam. Deze informeert het afdelingshoofd Samenleving over de ontstane situatie.

Triage

Het afdelingshoofd maakt, eventueel in afstemming met anderen, de afweging of er sprake is van een calamiteit zoals gedefinieerd in deze notitie en de ernst van de calamiteit. Het afdelingshoofd past de vervolgstappen aan, aan het resultaat van deze afweging. Ook onderzoekt het afdelingshoofd of de calamiteit deel uit maakt van het regionaal piket Openbare Orde en Veiligheid (OOV) en treedt zo nodig in contact met de dienstdoende piketambtenaar.

Zodra is vastgesteld dat er sprake is van een calamiteit dan roept het afdelingshoofd het 'actieteam' bijeen om de volgende stappen te kunnen zetten.

Indien er acuut gecommuniceerd moet worden stemmen OOV en het afdelingshoofd af wat en op welke wijze er naar buiten gebracht wordt.

Actieteam

Doel van het actieteam is het snel en gecoördineerd kunnen afstemmen van de wijze waarop de calamiteit aangepakt wordt. Om die reden bestaat het actieteam naast het afdelingshoofd uit leden die betrokken zijn bij het beleidsterrein (jeugd of Wmo) en communicatie(-beleid):

- Communicatieadviseur
- Beleidsmedewerker Jeugd dan wel Wmo

Afhankelijk van de calamiteit en de betrokkenheid van het kernteam maakt de coördinator van het kernteam deel uit van het actieteam.

Indien het naar oordeel van het afdelingshoofd Samenleving van belang is om specifieke expertise, intern of extern, toe te voegen aan het actieteam dan wordt dit toegevoegd.

Fase II: Actiefase

In deze fase handelt het actie team naar bevindt van zaken, gebaseerd op beschikbare informatie en in afstemming met de betrokken instelling (en overige voor zover van toepassing).

Indien er sprake is of kan zijn van maatschappelijke onrust en/of verstoring van de openbare orde dan is een medewerker OOV tevens lid van het actieteam. Indien het zwaartepunt rondom de calamiteit verschuift naar de (dreigende) maatschappelijke onrust dan neemt het afdelingshoofd OOV het voorzitterschap van het afdelingshoofd Samenleving bij het actieteam over (of daartoe aangewezen en gemandateerde ambtenaren).

Contact met de instelling

Onderzoek bij een (piket)melding of en welke jeugdhulpaanbieder/gecontracteerde zorgaanbieder betrokken is. Als dat niet meteen duidelijk is bel dan eerst Veilig Thuis of een van de gecertificeerde instellingen¹ aangezien de kans het grootst is dat zij meer van het gezin weten of erbij betrokken zijn. Als bekend is welke instelling betrokken is, let dan op de volgende punten:

- Is een afvaardiging in het actieteam gewenst van de betrokken instelling.
- Welke hulp heeft de instelling nodig van de gemeente.
- Vraag een afschrift van het meldingsformulier wat naar de inspectie cq. GGD Amsterdam gaat. (Vraag zo nodig om een feitenrelaas).

Acties richting betrokkene(n)

Achterhaal zo snel mogelijk informatie over de veiligheid van gezins-/familieleden en toestand van eventuele andere slachtoffers en eventueel benodigde acties van gemeentezijde. De veiligheid heeft prioriteit boven alles.

Indien er vanuit de instelling een casemanager (of vergelijkbaar) is dan blijft hij/zij contactpersoon voor het gezin tenzij er redenen zijn om dat te veranderen. Bij betrokkenheid van de politie is er (ook) een familierechercheur die het gezin bij staat.

Informereren politiek bestuur

De burgemeester en de wethouder jeugd/Wmo wordt inhoudelijk geïnformeerd over de gebeurtenissen, stand van zaken en de nemen stappen.

¹ JBRA of WSG

Informereren gemeenteraad

Afhankelijk van de calamiteit en voorafgaand aan media uitingen worden alle gemeenteraadsleden geïnformeerd dan wel alleen de fractievoorzitters (in persoonlijke en vertrouwelijke setting? geïnformeerd).

Van belang is het privacy beginsel. Informatie over specifieke casuïstiek moet vanwege de privacy achterwege blijven. Ook van belang is dat de gemeenteraad zich onthoudt van een debat over fout en schuld. Tijdens de acute fase heeft de raad geen rol. Indien een officiële vertegenwoordiging noodzakelijk geacht wordt dan vindt er altijd afstemming plaats met de verantwoordelijke wethouder en de gemeentelijk communicatie adviseur

De raad moet wel haar controlerende taak kunnen uitvoeren. Deze is aan de orde in fase III waarin de resultaten van het onderzoek (van de inspectie Jeugdzorg/GGD Amsterdam) beschikbaar zijn en gekeken kan worden naar de oorzaak en vooral het voorkomen van (een dergelijke) calamiteit.

Informereren media

Het actieteam bespreekt in hoeverre een mediaoptreden aan de orde is. Via de contactpersoon met de instelling (beleidsmedewerker jeugd of Wmo) is informatie beschikbaar van de instelling. De gemeentelijke communicatieadviseur is verantwoordelijk voor de contacten met de media en stemt dit tevens af met de communicatieadviseur van de betrokken instelling (en/of politie) zodat er één lijn is in wat er in de media verschijnt.

Het kan bij calamiteiten op het gebied van jeugd van belang zijn om ook de Raad voor de Kinderbescherming mee nemen in de contacten inzake media. Deze instantie moet in sommige gevallen de staatssecretaris informeren.

Fase III Onderzoek en evaluatie

In deze fase zal de IJZ cq. de GGD Amsterdam de resultaten van het onderzoek bekend maken. Wellicht is daarnaast ook intern onderzoek gedaan naar de oorzaken van de calamiteit. Ook zal er geëvalueerd worden over de wijze waarop de calamiteit afgehandeld is.

Over de resultaten van de onderzoeken en evaluatie wordt de gemeenteraad geïnformeerd. Daarnaast zullen er naar verwachting verbeteringen voorgesteld worden om calamiteiten in het vervolg te voorkomen of beter te begeleiden.

Overig

Een melding buiten kantooruren

Indien een calamiteit zich voordoet buiten kantooruren dan is de piketambtenaar OOV de eerst aangewezen om het hier beschreven protocol in werking te zetten te beginnen bij het informeren van het afdelingshoofd Samenleving en het bestuur.

→ **Bereikbaarheid afdelingshoofd Samenleving en anderen.**