



## Communicatieprotocol bij persvragen en calamiteiten

Vastgesteld in Bestuurlijk Overleg d.d 13 februari 2019

### Inhoud communicatieprotocol

Het communicatieprotocol bestaat uit twee hoofdstukken:

1. Communicatie bij persvragen, niet zijnde crisis of calamiteit
2. Escalatiemodel

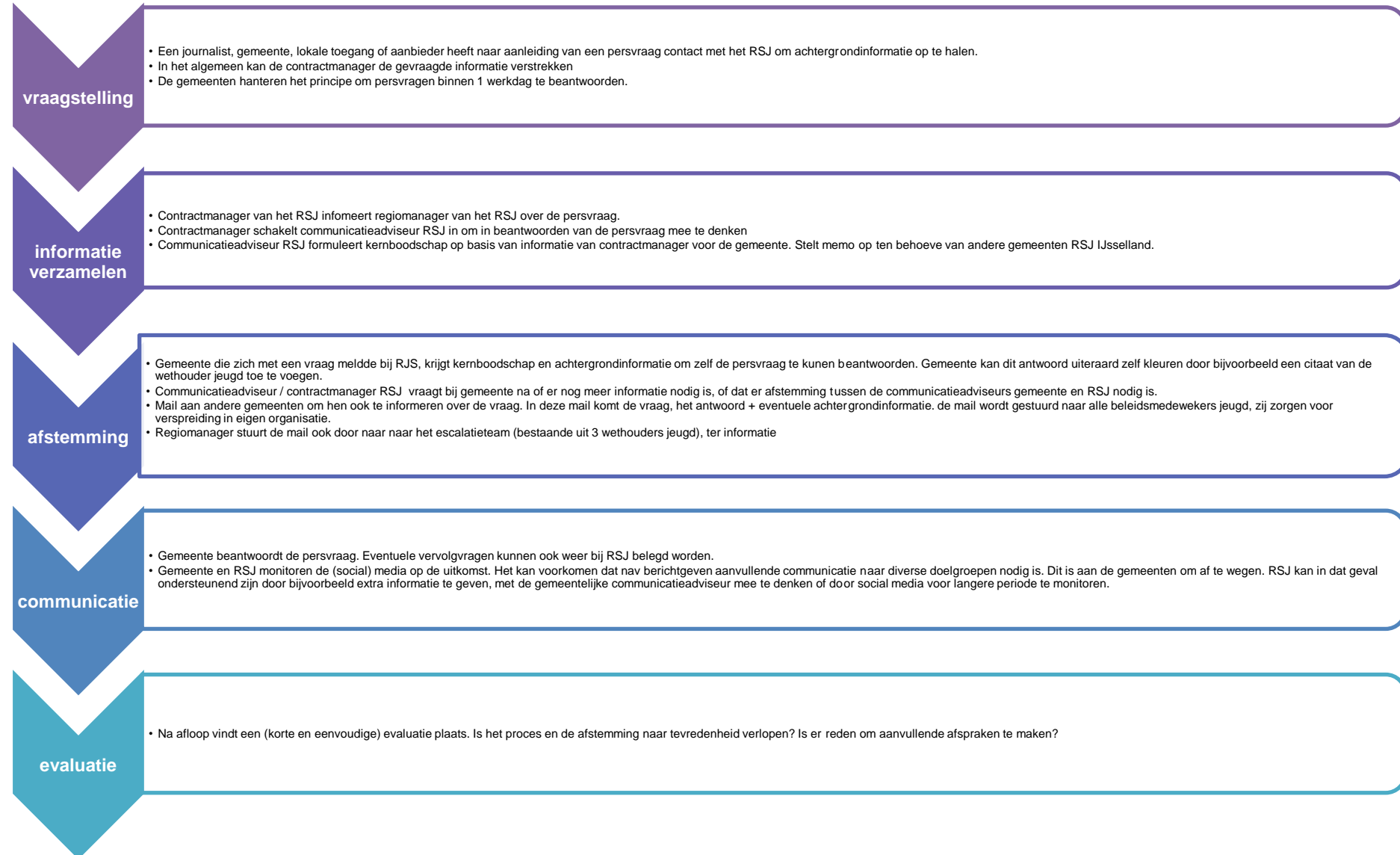
Het escalatiemodel bestaat vervolgens uit twee delen:

1. Deel I beschrijft de kaders en wordt het onderwerp meldingswaardige calamiteiten toegelicht.
2. Deel II is het draaiboek voor die situaties waarin zich meldingswaardige calamiteiten voordoen binnen de jeugdhulp in de regio IJsselland. In het draaiboek staan handvatten hoe te handelen bij deze meldingswaardige calamiteiten. De ene calamiteit is de andere niet. Het draaiboek geeft een leidraad van hoe te handelen, het is niet bedoeld als voorschrift.



## HOOFDSTUK 1: Processtappen t.b.v. communicatie bij persvragen

Hieronder is schematisch weergegeven wat de processtappen zijn bij persvragen, niet zijnde een crisis of calamiteit.







## HOOFDSTUK 2: Calamiteitenprotocol

### Deel I – Kaders en meldingswaardige calamiteiten

#### 1.1. De kaders

De gemeenten zijn vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor alle ondersteuning, hulp en zorg aan kinderen en gezinnen bij opgroei- en opvoedproblemen. Van preventie tot de uitvoering van jeugdbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering. In de Jeugdwet en in aanvullende regelgeving zijn de kwaliteitseisen vastgelegd voor de jeugdhulpaanbieders.

Het toezicht op de kwaliteit is belegd bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Deze is samen met de Inspectie Veiligheid en Justitie verantwoordelijk voor het landelijk toezicht op de naleving van de Jeugdwet en het onderzoek naar de kwaliteit van de jeugdhulp. Daarnaast werken deze twee inspecties onder de noemer van het Landelijk Toezicht Jeugd samen met de inspectie Onderwijs en de inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid bij het toezicht op de kwaliteit van het stelsel. Volgens de Jeugdwet zijn instellingen verplicht om calamiteiten en geweld bij de inspectie te melden.

Via de ondertekende raamovereenkomst van het RSJ IJsselland zijn de jeugdhulpaanbieders verplicht om aan de kwaliteitseisen te voldoen. Het RSJ IJsselland is namens de 11 gemeenten in de regio IJsselland de opdrachtgever die toeziet op de naleving van de contracten. In de huidige raamovereenkomst staat dat het RSJ IJsselland door de aanbieder geïnformeerd wordt (zie: art. 13.8c raamovereenkomst Specialistische Jeugdhulp Regio IJsselland). Hieraan wordt met ingang van 2019 de gemeentelijke toegang toegevoegd.

De raamovereenkomst art. 13.8c is met ingang van 1 januari 2019 gewijzigd in: “de opdrachtnemer draagt er zorg voor dat dat iedere meldingswaardige calamiteit en geweldsincident (volgens de definitie van meldingswaardige calamiteit en geweld die de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) hanteert) dat zich heeft voorgedaan bij de Ondersteuning onverwijld worden gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de gemeentelijke Toegang van de gemeente waar de cliënt die de calamiteit betreft woonachtig is en/ of waar het woonplaatsbeginsel van toepassing is en de opdrachtgever”. In de raamovereenkomst is de opdrachtgever het RSJ IJsselland.

#### 1.2 Definities van meldingswaardige calamiteiten en incidenten

Dit escalatiemodel hanteert de definities uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en die ook in de Jeugdwet staan opgenomen met betrekking tot jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen respectievelijk ‘Veilig thuis’ welke ook door Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd worden gehanteerd. Het gaat hierbij om calamiteiten, incidenten en geweld met betrekking tot de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering.<sup>1</sup>

#### Calamiteit

Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de jeugdhulp en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor, of de dood van een jeugdige of ouder heeft geleid (art. 1.1 Jeugdwet).

<sup>1</sup> <https://www.igi.nl/zorgsectoren/jeugd/documenten/richtlijnen/2015/10/1/leidraad-meldingen-jeugd>



### Geweld bij de verlening van jeugdhulp of de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering

Lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld jegens een jeugdige of een ouder, of bedreiging daarmee, door iemand die werkzaam is voor de jeugdhulpaanbieder of een gecertificeerde instelling, of door iemand die werkzaam is voor een rechtspersoon die in opdracht van de aanbieder of gecertificeerde instelling jeugdhulp verleent of door een andere jeugdige of ouder met wie de jeugdige of ouder gedurende het etmaal of een dagdeel bij de aanbieder verblijft (art. 1.1 Jeugdwet).

### Voorbeelden van calamiteiten in de jeugdhulp zijn:

- niet-natuurlijke dood, waaronder suicide;
- 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.

Jeugdhulpaanbieders en instellingen dienen op grond van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), dan wel op grond van procesafspraken, calamiteiten en geweld te melden aan de inspecties.

### Definitie van incident – Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Incidenten zijn (in vergelijking met calamiteiten) relatief lichte verstoringen van de dagelijkse gang van zaken in een instelling. De inspecties verwachten van de instellingen dat zij incidenten registreren, deze periodiek analyseren en naar aanleiding daarvan zo nodig verbetermaatregelen nemen.

De instellingen hebben de wettelijke verplichting om een kwaliteitssystem te hebben, waar de incidentenregistratie en -analyse deel van uitmaken. Het is de verantwoordelijkheid van de instellingen hier zorg voor te dragen.

De regio IJsselland sluit zich aan bij de uitgangspunten van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Incidenten worden daarom intern bij de aanbieder gemeld en afgehandeld. Daarom hebben incidenten geen plek in dit escalatiemodel.

### Melden

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd maakt onderscheid in:

- Verplichte melding:** een melding van een jeugdhulpaanbieder, een instelling of een doorgestuurde melding van een collega-inspectie over een calamiteit of geweld die is gedaan op grond van artikel 4.1.8 van de Jeugdwet, danwel op grond van artikel 4.2.5 van de Wmo 2015, danwel op grond van procesafspraken;
- Andere melding:** alle meldingen die niet vallen onder de definitie van 'verplichte melding'.



Verplichte melding volgens de Jeugdwet art. 4.1.8:

1. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling doen aan de ingevolge deze wet met het toezicht belaste ambtenaren onverwijld melding van:
  - a) Iedere calamiteit die bij de verlening van jeugdhulp of bij de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering heeft plaatsgevonden, en
  - b) geweld bij de verlening van jeugdhulp of de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.
  
2. 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.

Dit escalatiemodel is van toepassing op de verplichte meldingen van calamiteiten en geweld zoals door de Inspectie (en ook in de Jeugdwet) gedefinieerd. Hierna te noemen als meldingswaardige calamiteiten.

## **Deel II – Escalatiemodel meldingswaardige calamiteiten regio IJsselland**

Dit escalatiemodel geeft aan hoe de escalatieroute eruit ziet bij meldingswaardige calamiteiten binnen de regio IJsselland op het terrein van de Jeugdwet. Het escalatiemodel sluit aan op de protocollen (inzake handelen bij calamiteiten) van de jeugdhulpaanbieder en de richtlijnen (melden maatschappelijke onrust) van de gemeenten in regio IJsselland. Per escalatie en rol wordt bekeken wat de situatie is en wat er wordt gedaan. Onderstaande beschrijving is de escalatieroute van RSJ IJsselland en is vooral om aan te geven wanneer en wie van het RSJ IJsselland op welk moment betrokken wordt.

### **1. Jeugdhulpaanbieder meldt**

In het geval van een meldingswaardig calamiteit (zie deel I) meldt de aanbieder dit bij inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, bij de gemeentelijke toegang en bij de contractmanager van het RSJ IJsselland (hierna te noemen contractmanager).

Deze melding gebeurt waar mogelijk anoniem. Als er wel persoonsgegevens verstrekt moeten worden (doel gegevensverstrekking) dan worden de persoonsgegevens versleuteld/beveiligd verzonden.

### **2. Melding komt binnen bij gemeentelijke toegang en contractmanager**

**2.1** De leidinggevende van de gemeentelijke toegang (of aangewezen functionaris volgens de lijst in bijlage 1) en de contractmanager maken een impactanalyse met betrekking tot de melding waarbij de volgende aspecten aan de orde dienen te komen:

#### **Bij gemeentelijke toegang:**

- Is de veiligheid van betrokkenen gewaarborgd?
- Is er voldoende en juist gehandeld door de aanbieder?
- Is er kans op herhaling?
- Risicotaxatie met betrekking tot maatschappelijke onrust (grootte impact)



### **Bij contractmanagement RSJ IJsselland:**

- Controleert in welke gemeenten de aanbieder jeugdhulp verleent (lokale of regionale aanbieder?)
- Zijn er meerdere signalen binnengekomen over deze aanbieder? (kans op herhaling)
- Risicotaxatie met betrekking tot effect en maatschappelijke onrust (grootte impact-lokaal/regionaal)

Contractmanager RSJ schakelt ook communicatieadviseur RSJ in. Deze maakt op basis van de impactanalyse en mediamonitor een communicatieadvies. Communicatieadviseur RSJ legt contact met communicatieafdeling gemeente. Zij stemmen af wat de taakverdeling is. Algemeen uitgangspunt is dat gemeente(n) het voortouw in de communicatie nemen en woordvoerder zijn. RSJ is ondersteunend in communicatie (zie bijlage 2: taken communicatieadviseur RSJ IJsselland) .

**2.2** De contractmanager en de leidinggevende van de gemeentelijke toegang beoordelen gezamenlijk de opgehaalde informatie. Deze bevindingen kunnen leiden tot een advies om binnen de gemeente op te schalen. De gemeente heeft daarvoor hun eigen richtlijnen protocollen. Bij twijfel betreft de contractmanager de regiomanager RSJ IJsselland en de leidinggevende intern zijn/haar contactpersoon.

### **2.3** Afwegingen voor opschalen:

- a. Voldoende en juist gehandeld door jeugdhulpaanbieder, geen risico op maatschappelijke onrust  
→ opschalen niet nodig, lokaal informeren en afhandelen volgens gemeentelijk protocol, monitoring door contractmanager (n.a.v. rapport inspectie Gezondheidszorg en Jeugd).
- b. Onvoldoende gehandeld door jeugdhulpaanbieder, geen risico op maatschappelijke onrust  
→ Gesprek met directeur jeugdhulpaanbieder door contractmanager en afvaardiging van betreffende gemeente(n).  
→ Regiomanager RSJ IJsselland en manager(s) gemeente(n) worden hierover geïnformeerd (rapport inspectie Gezondheidszorg en Jeugd).
- c. (risico op) maatschappelijke onrust waarbij de jeugdhulpaanbieder werkzaam is in één gemeente:  
→ Er vindt spoedoverleg plaats tussen gemeente en contractmanager  
→ Gemeentelijk protocol wordt gevolgd waarbij contractmanager aansluit. Manager gemeente is in de lead. Monitoring door contractmanager (rapport inspectie IGJ).  
→ Regiomanager RSJ IJsselland wordt geïnformeerd en deze informeert zo nodig de voorzitter van het bestuur van RSJ IJsselland.
- d. (risico op) maatschappelijke onrust, waarbij de jeugdhulpaanbieder werkzaam is in meerdere gemeenten er wordt opgeschaald naar de regiomanager RSJ IJsselland: deze belegt overleg met managers gemeente voor beoordeling impactanalyse:  
→ Lokaal opschalen voldoende? Regiomanager RSJ IJsselland informeert voorzitter bestuur RSJ IJsselland. Managers informeren eigen lokale wethouder en betrekken contractmanagement bij vervolg (volgen kwaliteit door Contractmanagement (rapport inspectie IGJ).  
→ Regionaal opschalen nodig? Start Fase 1.



### 3. Verschillende fasen

#### Fase 1: Organisatie - binnen 48 uur

- 1.1 Regiomanager RSJ IJsselland overlegt met de voorzitter van het bestuur van RSJ IJsselland welke partijen betrokken en geïnformeerd moeten worden.
- 1.2 Regiomanager RSJ IJsselland en de managers van de betrokken gemeenten bepalen in een gezamenlijk overleg welke acties er genomen moeten worden. De manager sociaal domein komt samen met de communicatieadviseur / woordvoerder van de gemeente tot een communicatieadvies. Onder andere de keuze met betrekking tot de omgang met media (passief of actief / lokaal of regionaal persbeleid). De managers zijn verantwoordelijk voor het waarborgen van veiligheid en het informeren van de bestuurder(s)/college/raden.

#### Fase 2: Nafase - binnen 2 maanden

- 2.1 Betrokken gemeenten en RSJ IJsselland ontvangen inspectierapport (IGJ) van instelling (zie 2.3).
- 2.2 Het RSJ IJsselland onderhoudt contact met inspectie (IGJ) en informeert de betreffende gemeenten.
- 2.3 Regiomanager RSJ IJsselland en betrokken partijen evalueren de calamiteit
  - Was het een unieke en niet te voorkomen calamiteit?
  - Was er sprake van inschattingsfouten?
  - Was er sprake van systeemfouten?
  - Is de calamiteit goed afgehandeld?
  - Welke lessen zijn te leren?
  - Zijn er contractuele gevolgen voor de aanbieder?
  - Hoe verliep de communicatie/afstemming tussen gemeente en RSJ
- 2.4 Terugkoppeling lokaal of regionaal via MO en/of BO.





**Bijlage 1: Overzicht contactpersonen en –gegevens**

Gemeente	Naam	Functie	Telefoonnummer	Mobiel	E-mailadres
Dalfsen	Mevr. K. Lautenbach	Teamleider uitvoering MO	0529-488239		k.lautenbach@dalfsen.nl
Deventer					
Hardenberg	Mevr. E. Lettink	Gebiedsmanager Samen Doen		06-21214839	e.lettink@ommen-hardenberg.nl
Kampen	Dhr. G. Schutte	Teamleider CJG		06-12308242	g.schutte@cjgkampen.nl
Olst-Wijhe	Mevr. S. Postel	Coördinator jeugd	0570-140570	06-12577017	s.postel@olst-wijhe.nl
					Jeugdteam@olst-wijhe.nl
Ommen	Gerda Bruggeman			06-50296828	<a href="mailto:gerda.bruggeman@ommen.nl">gerda.bruggeman@ommen.nl</a>
Raalte	Mevr. S. Meijer	Coördinator jeugdteam		06-10015783	Susan.meijer@raalte.nl
Staphorst	Mevr. S. Koster	CJG coördinator	0522-467572	06-13900373	s.koster@staphorst.nl
	Mevr. T. Wijbenga	Zorgcoördinator CJG	0522-462475	06-13323867	t.wijbenga@staphorst.nl
Steenwijkerland	Mevr. M. Lindeboom	Teamcoördinator consultantenteam		06-13840147	Marianne.lindeboom@steenwijkerland.nl
Zwartewaterland	Mevr. Erna Last	Beleidsadviseur Jeugd		06 11305941	e.last@zwartewaterland.nl
Zwolle	Mevr. K. Otten	Teamleider toegang		06-55433728	k.otten@swt.zwolle.nl



## Bijlage 2: Communicatie in geval van crisis

Bij crisis, calamiteit of incident in de jeugdhulp is de gemeente in de lead als het gaat om de communicatie. Inwoners en andere doelgroepen willen van hun eigen gemeente weten hoe ze met deze calamiteit omgaat, hoe het heeft kunnen gebeuren en wat er wordt gedaan om herhaling te voorkomen.

Gemeenten hebben een calamiteiten- of crisisprotocol, waarin omschreven is welke lijnen er zijn en welke stappen gevolgd moeten worden. In de communicatie is het Regionaal Serviceteam Jeugd IJsselland ondersteunend aan de gemeentelijke communicatiestrategie. Zij kan op verzoek media monitoren of helpen met het opstellen van een kernboodschap.

Het doel van communicatie in crisistijd is drieledig:

1. **Informatievoorziening:** geven van feitelijke informatie (met oog voor de privacy van betrokkenen). Het gaat hier om procesinformatie, inhoud en feiten. Feitelijke beantwoording van de 5w's: wie, wat, waar, wanneer, waarom.
2. **Schade beperken:** hier gaat het om informatie die laat zien wat de organisatie doet om herhaling of escalatie te voorkomen. Daarnaast aansluiten de vragen en zorgen die er leven.
3. **Betekenis geven:** duiden wat er is gebeurd. Aansluiten bij de emoties die er zijn, betrokkenheid laten zien, meeleven. Dit is aan de gemeente (wethouder jeugd / burgemeester).

### Taken communicatieadviseur RSJ IJsselland in geval van crisis

#### Informeren

- Wordt geïnformeerd door contractmanager RSJ over de calamiteit/ crisis
- Legt contact met communicatieadviseur gemeente
- Informeert regiomanager RSJ over communicatiestrategie (ook gemeentelijke)
- Laat zich door gemeente informeren over diens communicatiestrategie

#### Advies en acties

- Maakt communicatieadvies op basis van impactanalyse, houdt hierbij de drie communicatiedoelen voor ogen
- Voert mediamonitor uit en voegt relevante informatie hieruit toe aan het communicatieadvies
- Zorgt (samen met contractmanager) voor feitelijke informatievoorziening aan de gemeente(n)
- Maakt werkafspraken met communicatieadviseur gemeente
- Adviseert regiomanager/ contractmanager over communicatiestrategie op basis van behoefte die naar voren komt uit de media-monitor
- Neemt persvragen aan die bij het RSJ binnenkomen. Stemt beantwoording af met medewerkers RSJ en gemeentelijke communicatie
- Adviseert over informatievoorziening aan o.a. wethouders jeugd RSJ, gemeenteraden, colleges. Stemt (of laat dit afstemmen) met de gemeente af waar crisis speelt
- Informeert de medewerkers van het RSJ, zorgt voor gedeeld beeld

#### Evaluatie

- Evalueert eigen inzet en de rol van communicatie van RSJ in crisis

