

INLUZIO
HOLLANDS
KROON.

**Calamiteiten/ incidentenplan
Incluzio Hollands Kroon**

Inhoudsopgave

Inhoud

Inhoudsopgave.....	2
1. Kader calamiteitenplan	3
1.1 Afspraken maken van groot belang.....	3
1.2 De 4 P's.....	3
1.3 Definities.....	4
1.4 Verantwoordelijkheden in Hollands Kroon.....	5
2. Wet- en Regelgeving	7
3. Taken, Rollen en Verantwoordelijkheden.....	9
3.1 Medewerkers	9
3.2 Leidinggevenden	9
3.3 Hulpdiensten	9
3.4 Betrokken instanties	9
4. Stappenplan calamiteiten in Hollands Kroon	11
4.1 Melding.....	11
4.2 Calamiteitenoverleg.....	11
4.3 Vervolgoverleg	12
4.4 Onderzoek / evaluatie	12
4.5 Delen van informatie.....	12
5. Samenwerking Incluzio Hollands Kroon en gemeente Hollands Kroon	13
5.1 Stappen bij binnenkomende melding van een incident of calamiteit.....	13
5.2 Uitgangspunten ten aanzien van onze communicatie en houding tijdens calamiteiten en incidenten	14
5.3 Inspectie	14

1. Kader calamiteitenplan

1.1 Afspraken maken van groot belang

Calamiteiten in de jeugdhulp en bij hulp aan volwassenen (Wmo) kunnen helaas niet altijd voorkomen worden. Ze hebben een grote impact op betrokkenen en kunnen een grote impact hebben op gemeenten en instellingen¹. Het is daarom van groot belang dat instellingen elkaar zo snel mogelijk vinden bij een incident of calamiteit om afspraken te maken hoe te handelen en naar buiten te treden.

Incluzio Hollands Kroon is per 1 juli 2016 verantwoordelijk voor het organiseren van de Wmo, de Jeugdhulp en de voorliggende voorzieningen in Hollands Kroon. Incluzio Hollands Kroon heeft vier wijkteams, die het eerste contact zijn voor inwoners die zorg en ondersteuning nodig hebben. Het plan is afgestemd met de afdeling Veiligheid van de gemeente Hollands Kroon. Zij beheren het overall afgestemde en geldende calamiteitenplan, dat hierin ook opgenomen is.

In dit plan staan de voorzorgsmaatregelen die Incluzio Hollands Kroon treft om incidenten en calamiteiten zoveel mogelijk te voorkomen. De maatregelen die Incluzio Hollands Kroon treft in geval van een calamiteit bij een klant binnen één van onze wijkteams. De maatregelen zijn gericht op communicatie en afstemming met gemeente en instellingen.

1.2 De 4 P's

Calamiteiten hebben vaak gevolgen voor personen, politiek, publiciteit en personeel, de 4 p's. Vanwege de verstrekkende gevolgen die een calamiteit kan hebben, is het belangrijk goede afspraken te maken over de onderlinge afstemming en communicatie bij een calamiteit. Diensten en uitvoeringsorganisaties dienen eenduidig en gecoördineerd naar buiten te treden om (verdere) schade aan slachtoffers en hun directe omgeving te voorkomen, te zorgen voor een zorgvuldige opvolging en schade aan het beeld rond de zorg voor inwoners te voorkomen. Dit plan biedt een handvat voor het zorgvuldig melden van en afstemmen over calamiteiten met de wijkteams van Incluzio Hollands Kroon.

¹ Onder 'instelling' worden zowel jeugdhulpaanbieders als gecertificeerde instellingen (Incluzio Hollands Kroon) verstaan.

1.3 Definities

Calamiteiten:

Een calamiteit is een onverwachte gebeurtenis die directe actie vereist om ernstig letsel, schade aan eigendommen, of andere risico's voor de veiligheid of het welzijn van burgers te voorkomen of te verminderen. Ook in crisissituaties, zoals huiselijk geweld, kindermishandeling of psychische crises, vallen onder de definitie van een calamiteit.

Onder een calamiteit wordt in de Jeugdwet het volgende verstaan: 'een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden gedurende de betrokkenheid van een instelling en die onverwacht en onbedoeld kan leiden of heeft geleid tot een dodelijk of ernstig schadelijk gevolg voor een jeugdige, of voor een ander als gevolg van het handelen van een jeugdige'¹.

Calamiteiten zijn onder meer:

- elk overlijden van een jeugdige of klant; (bijv. suicide);
- elk overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een jeugdige/ klant;
- ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel van een jeugdige/klant of van een ander als gevolg van het handelen van een jeugdige/klant;
- ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door jeugdigen/klant, hulpverleners, ouders of verzorgers.

Onder een calamiteit wordt in de *Wmo 2015* het volgende verstaan: 'een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een klant heeft geleid.'

Bij een calamiteit zijn verschillende organisaties betrokken die elk hun eigen verantwoordelijkheid hebben. De zorgaanbieder, IHK, de gemeente; OOV (Openbare Orde en Veiligheid), toezichthouder (Wmo). En ook de Inspectie Jeugd/ gezondheidszorg en de inspectie veiligheid en justitie, politie / Justitie en Openbaar Ministerie. Bij jeugdigen kan ook de Raad voor de kinderbescherming en Veilig thuis betrokken worden.

Bij het omgaan met calamiteiten moeten medewerkers rekening houden met de vertrouwelijkheid en privacy van betrokkenen. Persoonsgegevens mogen alleen worden gedeeld met relevante instanties en hulpdiensten indien dit noodzakelijk is voor de respons op de calamiteit en in overeenstemming met de geldende privacywetgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Afhankelijk van de aard en ernst van de calamiteit kunnen er rapportageverplichtingen gelden naar externe instanties, zoals inspectiediensten, toezichthoudende autoriteiten, gemeentelijke overheden en/of opdrachtgevers. Medewerkers moeten op de hoogte zijn van deze verplichtingen en tijdig rapporteren volgens de geldende procedures en richtlijnen.

Een calamiteit moet altijd gemeld worden bij de Inspectie Jeugd/ gezondheidszorg of inspectie veiligheid en justitie (Samenwerkend toezicht Jeugd) of de toezichthouder (Wmo), bij de piketambtenaar van de gemeente – afdeling OOV en de sociaal ondernemers van Incluzio Hollands Kroon.

Bij gebeurtenissen die volgens bovenstaande definitie geen calamiteit zijn, maar waar er sprake is van of een grote kans is op media-aandacht, wordt dit calamiteiten en incidentenplan in werking gesteld en kan de Inspectie (Jeugd) of de toezichthouder (Wmo) een onderzoek instellen. Ook hier wordt de sociaal ondernemer en de OOV op de hoogte gebracht.

Incidenten:

Incidenten zijn (in vergelijking met calamiteiten) relatief lichte verstoringen van de dagelijkse gang van zaken. Een incident is een gebeurtenis of situatie die afwijkt van de normale werking of routine. Het kan gevolgen hebben voor de continuïteit of veiligheid van de jeugdige/ klant en zijn/haar (kwaliteit) zorg (instelling/ zorgaanbieder/ voorziening.)

Soms is het onderscheid tussen een calamiteit en een incident onduidelijk (de 4'p's zie 1.2). Een incident kan afhankelijk van de kenmerken van een situatie overgaan in een calamiteit. Het is aan de primair betrokkenen om daaromtrent de inschatting en afwegingen te maken en te handelen. Een incident kan overgaan naar een calamiteit. Bij een incident kan gedacht worden aan eigen handelen of die van een collega. Een incident of bijna incident tijdens werktijd moet gemeld worden. Denk aan schelden, discriminatie, seksueel getinte opmerkingen/toenadering. Maar ook bij de klant val/ snij of andere verwondingen tijdens het bezoek. Wanneer een klant niet bereikbaar als er een afspraak is plaatsvindt, of niet binnen komt, of zorgelijke uitspraken doet, moet dit gemeld worden. Omstandigheden die de gezondheid van de wijkteammedewerker of de klant schade toe doen.

Incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd door de (zorg)instellingen zelf, dit kan tot verbeteracties leiden. De taak van de leidinggevende van IHK is om er op toe te zien dat de zorginstelling dit ook uitvoert. Eenmaal per jaar dient de registratie naar de Inspectie (Jeugd) en de toezichthouder (Wmo) gestuurd te worden. Wanneer het onduidelijk is of de gebeurtenis een calamiteit of een incident betreft, en of de Inspectie / toezichthouder een onderzoek instelt is het raadzaam afstemming te zoeken met het loket van de Inspectie / toezichthouder Wmo.

Incluzio Hollands Kroon meldt het incident of calamiteit door het invullen van het digitale meldformulier. Deze worden geregistreerd en geanalyseerd door afdeling kwaliteit.

Voorbeelden van incidenten:

- Jeugdige loopt weg en brengt zijn/haar veiligheid in gevaar;
- Klant is mishandeld;
- Klant wordt bestolen door een hulpverlener;
- Collega maakt discriminerende opmerkingen naar een klant/ collega;
- Verbale (agressie).

De gemeente Hollands Kroon registreert en analyseert incidenten en calamiteiten, dit gebeurt bij de adviseur openbare orde en veiligheid van de gemeente Hollands Kroon.

1.4 Verantwoordelijkheden in Hollands Kroon

Bij een calamiteit zijn verschillende organisaties betrokken, die elk hun eigen verantwoordelijkheden hebben:

1. Gemeenten: hebben een bestuurlijke verantwoordelijkheid. Dat betekent dat zij

verantwoordelijk zijn voor een goed functionerend stelsel van hulp. Hierover legt een wethouder verantwoording af aan de gemeenteraad. Een calamiteit kan een teken zijn van het onvoldoende functioneren van het stelsel en daarmee grote bestuurlijke gevolgen hebben.

2. Instellingen: hebben een operationele verantwoordelijkheid. De inhoudelijke verantwoordelijkheid voor het verlenen van zorg bij een calamiteit ligt dan ook bij de betreffende instelling. Deze blijft verantwoordelijk voor de veiligheid (van het kind of de volwassene waar het om gaat). Ook de wijkteams van Incluzio Hollands Kroon behoren onder deze groep instellingen. Met de

opmerking dat zij hoofdaannemer zijn van de opdracht om taken uit de Wmo en de Jeugdwet uit te voeren. Zij zijn daarom belangrijke spil in het calamiteitenplan.

- **Raad voor de Kinderbescherming:** wordt ingeschakeld als de omstandigheden van een kind en het gezin waarin de jeugdige opgroeit, zorgelijk zijn, de geboden vrijwillige hulpverlening niet (meer) voldoende is of het gezin geen hulp accepteert. De Raad kan de kinderrechter verzoeken om een kindbeschermingsmaatregel.

4a. Inspectie Jeugdzorg: is verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet (Jeugdwet) en op kwaliteit in algemene zin. De inspectie voert deze taak uit door geprogrammeerd toezicht enerzijds en door niet-geprogrammeerd toezicht anderzijds.

4b. Toezichthoudende ambtenaren Wmo: het college wijst personen aan die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van de wet (Wmo 2015). Instellingen zijn verplicht om calamiteiten te melden bij de toezichthouder(s).

5. Politie: is verantwoordelijk voor handhaving van de rechtsorde. Dit betekent bij calamiteiten en incidenten onder andere dat de politie verantwoordelijk is voor opsporing (bij vermissing) en strafrechtelijk onderzoek.

² Inspectie Jeugdzorg (IGJ), leidraad melden van calamiteiten (<https://www.igj.nl/>)

2. Wet- en Regelgeving

Het naleven van de relevante wet- en regelgeving is essentieel voor een adequate en rechtmatige respons op calamiteiten. Het calamiteitenprotocol dient in overeenstemming te zijn met de geldende wetgeving en protocollen, en medewerkers moeten regelmatig worden getraind en geïnformeerd over de actuele wet- en regelgeving met betrekking tot calamiteitenbeheersing en -melding.

Binnen het sociale domein gelden verschillende wetten en regelgevingen die van toepassing zijn op het handelen van medewerkers en organisaties. Enkele belangrijke wetten die relevant zijn voor calamiteitenbeheersing en -melding zijn onder meer:

Meldingsplicht vanuit de Wmo:

De Wmo wet regelt de ondersteuning van burgers die hulp nodig hebben om zelfstandig te kunnen functioneren. Het kan gaan om ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn, zorg en participatie. Bij calamiteiten waarbij kwetsbare burgers betrokken zijn, moet de Wmo worden nageleefd om passende ondersteuning te bieden. De Wmo stelt eisen aan de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning die geboden wordt aan burgers die hier behoefte aan hebben. Bij ernstige calamiteiten die verband houden met de verleende maatschappelijke ondersteuning, zoals ernstige nalatigheid, mishandeling, misbruik, verwaarlozing of andere vormen van onveiligheid, is het verplicht om melding te maken bij de gemeentelijke toezichthouder of inspectiedienst. Deze melding moet worden gedaan volgens de geldende meldcode en procedures die zijn vastgesteld door de betreffende gemeente.

Meldingsplicht vanuit de Jeugdwet:

Bij calamiteiten die betrekking hebben op jeugdigen, moeten de bepalingen van de Jeugdwet worden gevolgd om de veiligheid en het welzijn van de jeugdige te waarborgen. De Jeugdwet regelt de hulpverlening en ondersteuning aan jeugdigen en hun ouders bij opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen. Bij calamiteiten die betrekking hebben op jeugdigen en die de veiligheid of het welzijn van de jeugdige in gevaar brengen, zoals kindermishandeling, seksueel misbruik, verwaarlozing of andere vormen van geweld, is het verplicht om melding te maken bij Veilig Thuis en/of de betrokken gemeentelijke jeugdhulpverleningsinstantie. Deze melding moet worden gedaan volgens de geldende meldcode en meldingsprocedure die zijn vastgesteld binnen de jeugdhulpverlening.

Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling:

De Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling verplicht professionals in het sociale domein om bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling een meldcode te hanteren en indien nodig melding te maken bij Veilig Thuis. Calamiteiten die verband houden met huiselijk geweld of kindermishandeling moeten volgens de meldcode worden afgehandeld.

Arbeidsomstandighedenwet:

De Arbeidsomstandighedenwet stelt eisen aan de veiligheid, gezondheid en welzijn van medewerkers op de werkvloer. Werkgevers zijn verplicht om een veilige werkomgeving te bieden en risico's te inventariseren en te evalueren, inclusief risico's die verband houden met calamiteiten.

Vertrouwelijkheid en privacy:

Bij het omgaan met calamiteiten moeten medewerkers rekening houden met de vertrouwelijkheid en privacy van betrokkenen. Persoonsgegevens mogen alleen worden gedeeld met relevante instanties en hulpdiensten indien dit noodzakelijk is voor de respons op de calamiteit en in overeenstemming met de geldende privacywetgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit omvat het informeren van relevante medewerkers en instanties, het coördineren van de respons en het nemen van passende maatregelen om de situatie onder controle te krijgen.

Nazorg:

Nazorg omvat alle maatregelen en ondersteuning die worden geboden aan getroffen en betrokkenen na afloop van een calamiteit. Dit kan onder meer advies, psychologische ondersteuning, medische zorg, materiële hulp en praktische begeleiding omvatten, met als doel het herstelproces te faciliteren en de impact van de gebeurtenis te verminderen.

Rapportageverplichtingen:

Afhankelijk van de aard en ernst van de calamiteit kunnen er rapportageverplichtingen gelden naar externe instanties, bij de Inspectie Jeugd/ gezondheidszorg of inspectie veiligheid en justitie (Samenwerkend toezicht Jeugd) of de toezichthouder (Wmo) en bij de piketambtenaar van de gemeente – afdeling openbare orde & veiligheid. Medewerkers moeten het digitale meldformulier incident/calamiteit zo snel mogelijk invullen.

3. Taken, Rollen en Verantwoordelijkheden

3.1 Medewerkers

- Signaleren van calamiteiten: Medewerkers zijn verantwoordelijk voor het herkennen en signaleren van mogelijke calamiteiten binnen hun werkomgeving of bij klanten.
- Melden van calamiteiten: Zodra een mogelijke calamiteit wordt waargenomen, is het de taak van medewerkers om deze onmiddellijk te melden aan hun direct leidinggevende, het aangewezen noodnummer of de aangewezen contactpersoon binnen de organisatie. Daarnaast meld de medewerker een calamiteit / incident via het digitale meldformulier in samenspraak met de leidinggevende.
- Verlenen van eerste hulp: Indien mogelijk en veilig, moeten medewerkers eerste hulp verlenen aan slachtoffers en betrokkenen in afwachting van professionele hulpdiensten.
- Samenwerken met hulpdiensten: Medewerkers dienen samen te werken met hulpdiensten en andere betrokken instanties om de calamiteit te beheersen en de veiligheid van betrokkenen te waarborgen.
- Opvolgen van instructies: Het is de verantwoordelijkheid van medewerkers om instructies en richtlijnen van leidinggevendenden, hulpdiensten en andere bevoegde instanties op te volgen tijdens een calamiteit.

3.2 Leidinggevendenden

- Activering van het protocol: Leidinggevendenden zijn verantwoordelijk voor het beoordelen van de ernst van de situatie en het activeren van het calamiteitenprotocol indien nodig.
- Coördinatie: Het is de taak van leidinggevendenden om te reageren op de calamiteit en deze te coördineren, inclusief het inzetten van benodigde middelen en het aansturen van medewerkers.
- Communicatie en informatieverstrekking: Leidinggevendenden zijn verantwoordelijk voor het informeren van relevante stakeholders, het verstrekken van updates over de situatie en het beantwoorden van vragen van medewerkers en betrokkenen.
- Nazorg: Na afloop van de calamiteit moeten leidinggevendenden passende nazorg bieden aan getroffen en betrokken medewerkers, inclusief counseling, ondersteuning en follow-up.
- Team kwaliteit: Registreert, beoordeelt en analyseert het incident/ calamiteit en adviseert de leidinggevende en de sociaal ondernemer op het proces. Mogelijke verbeteracties worden door team kwaliteit in proces gezet en geëvalueerd.

3.3 Hulpdiensten

- Beheersen van de situatie: Hulpdiensten zijn verantwoordelijk voor het beheersen van de calamiteit, het verlenen van medische zorg en het waarborgen van de veiligheid van betrokkenen.
- Samenwerking met organisatie: Hulpdiensten dienen samen te werken met de organisatie en haar medewerkers om de situatie effectief aan te pakken en de benodigde hulp en ondersteuning te bieden.
- Instructies en advies: Hulpdiensten kunnen instructies en advies geven aan medewerkers en leidinggevendenden om te helpen bij de calamiteit.

3.4 Betrokken instanties

- Samenwerking: Andere betrokken instanties, zoals gemeentelijke overheden, gezondheidsorganisaties, maatschappelijke organisaties en vrijwilligersorganisaties, kunnen een rol spelen bij een calamiteit en dienen samen te werken met de organisatie om de situatie aan te pakken.

- Coördinatie en communicatie: Het is belangrijk dat betrokken instanties samenwerken, communiceren en hun activiteiten coördineren en deze te waarborgen.

3.5 Training van medewerkers

- Training: Alle Incluzio Hollands Kroon medewerkers binnen de organisatie moeten regelmatig worden getraind in het gebruik van het incident en calamiteitenprotocol. Deze trainingen moeten gericht zijn op het herkennen van calamiteiten en incidenten, het volgen van de juiste procedures voor melden, acties en het bieden van passende nazorg.
- Specifiek trainingen: Naast algemene trainingen over het calamiteitenprotocol kunnen er ook specifieke trainingen worden georganiseerd voor medewerkers die werken met kwetsbare groepen, zoals kinderen, ouderen of mensen met een beperking. Deze trainingen moeten gericht zijn op het herkennen van signalen van misbruik, verwaarlozing, of andere vormen van onveiligheid.

4. Stappenplan calamiteiten in Hollands Kroon

Incluzio Hollands Kroon conformeert zich aan het stappenplan van de gemeente Hollands Kroon, zoals hieronder beschreven.

4.1 Melding

Een melding van een calamiteit kan op verschillende manieren binnenkomen:

- Vanuit politie;
- Vanuit gemeentelijke afdelingen;
- Vanuit instelling³;
- Vanuit Raad voor de Kinderbescherming;
- Vanuit media;
- Vanuit wijkteam Incluzio Hollands Kroon;
- Vanuit betrokken personen;
- Vanuit Veilig Thuis.

Indien sprake is van maatschappelijke onrust en/of een acute situatie waarbij politie en Openbaar Ministerie zijn betrokken, dan is de gezagsdriehoek leidend. De verantwoordelijke wethouder zal in die situatie in de acute fase overleg hebben met de burgemeester en bijdragen aan de aanpak, onder regie van de burgemeester. Na de acute fase kan onderzoek en verantwoording plaatsvinden, onder regie van de wethouder. Indien niet duidelijk is of er een instelling betrokken is, is de gemeente verantwoordelijk voor nader onderzoek naar mogelijke betrokkenheid van een instelling.

4.2 Calamiteitenoverleg

De gemeente die de melding ontvangt, heeft de verantwoordelijkheid om de andere gemeenten die betrokken zijn te informeren en te zorgen voor onderlinge afstemming. Bij een melding gaat dit plan in werking en wordt er een calamiteitenoverleg georganiseerd met de betrokken partijen. Dit is van belang om met de verschillende betrokken partijen gezamenlijk de juiste aanpak te kiezen. Het belang van de betrokken personen (gedupeerde jongere / volwassene, ouders of medewerker van een instelling) dient hierbij voortdurend in het oog te worden gehouden. De gemeente die de melding heeft ontvangen neemt hierin de leiding.

Aan het calamiteitenoverleg nemen de volgende personen deel:

- Bestuurder(s) instelling(en);
- Burgemeester(s) en/of wethouder(s) gemeente(n);
- Adviseur openbare orde en veiligheid;
- Regiehouder Sociaal Domein;
- Sociaal Ondernemer van Incluzio Hollands Kroon;
- Communicatieadviseur(s).

³ Een calamiteit dient gemeld te worden aan de met toezicht belaste ambtenaar van de betreffende gemeente. Dit is de gemeente die volgens het woonplaatsbeginsel verantwoordelijk is voor de jongere. Bij twijfel of de calamiteit gemeld dient te worden, dient de instelling dit af te stemmen met de gemeente.

Doel van het calamiteitenoverleg:

- Afstemmen informatie en versterken gemeenschappelijke informatiepositie.
- Afstemmen verantwoordelijkheden; welke acties zijn er en wie pakt deze op?
- Formuleren van een gemeenschappelijke en centrale boodschap voor de buitenwereld, afgestemd op de verantwoordelijkheden van betrokken organisaties. 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'.
- Afspraken maken over het (enkelvoudig) woordvoerderschap.
- Afspraken maken over communicatie onderling en de media volgen.

4.3 Vervolgoverleg

In het calamiteitenoverleg wordt afgestemd wanneer het vervolgoverleg zal plaatsvinden. Dit kan o.a. zijn bij:

- ontwikkelingen betreffende de calamiteit;
- het onvoldoende functioneren van het enkelvoudig woordvoerderschap of de centrale boodschap;
- het niet nakomen van de afspraken die gemaakt zijn.

4.4 Onderzoek / evaluatie

Calamiteiten worden altijd onderzocht door de Inspectie Jeugdzorg (bij jeugdigen) en door de toezichthouder Wmo (bij volwassenen). De Inspectie / Toezichthouder zal de betrokken gemeenten en instellingen informeren indien daar gedurende het onderzoek aanleiding voor is, en rapporteren over de uitkomst van het onderzoek. Het onderzoek van de Inspectie / Toezichthouder dient afgewacht te worden alvorens zelf informatie te verzamelen of in debat te gaan. De gemeente kan zelf het proces rondom de calamiteit evalueren. Hierbij kan aandacht besteed worden aan de communicatie, de tijdigheid en de informatiedeling. De evaluatie kan een aanleiding zijn om het calamiteitenplan aan te passen.

4.5 Delen van informatie

De informatie voor bestuurlijke verantwoordelijkheid van de wethouder, betreft informatie om te bepalen hoe het systeem heeft gewerkt en welke partijen hun aandeel hebben gehad in de zorg. Privacy / beroepsgeheim brengt met zich mee dat zeer terughoudend dient omgegaan te worden met informatie over wat die hulp precies inhield, door alle partijen die betrokken zijn. 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.

5. Samenwerking Incluzio Hollands Kroon en gemeente Hollands Kroon

Om incidenten en calamiteiten zoveel mogelijk voor te zijn, is het van groot belang dat Incluzio Hollands Kroon contact onderhoudt met de gemeente Hollands Kroon. Het gaat om het uitwisselen over en weer van signalen van maatschappelijke onrust, situaties die dreigen uit te lopen op een incident of calamiteit, meldingen die via de politie zijn binnengekomen en situaties die wellicht in het weekend kunnen escaleren. Deze contacten lopen via de Sociaal Ondernemer en Teamcoaches van Incluzio.

Voor en na werktijden en in de weekenden zijn de Sociaal Ondernemer en de Teamcoaches eerste aanspreekpunt voor calamiteiten (zie ook hoofdstuk 6. De openbare orde en veiligheid (OOV) draait piketdiensten, zij kunnen ook gebeld worden bij een calamiteit.

De Sociaal Ondernemer en de Regiehouder van de gemeente hebben wekelijks afstemmingsoverleg. Indien nodig wordt de uitwerking van dit plan en de dagelijkse praktijk hiervan besproken. Men houdt elkaar op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen, regionale beslissingen en landelijke innovaties. De Regiehouder schakelt waar nodig met de afdeling Openbare Orde en Veiligheid van de gemeente.

Doel van intensief contact:

- Los van het calamiteitenplan is het voor Openbare Orde en Veiligheid van groot belang dat zij goed op de hoogte zijn van de casussen die spelen, gevoel van onrust dat heerst, niet-pluis-gevoel dat wijkteam medewerkers krijgen bij behandeling van casussen, signalen die zij van onderaannemers horen. Zo kunnen op tijd maatregelen genomen worden om erger te voorkomen en kan op tijd in kaart gebracht worden welke organisatie extra stappen kan ondernemen. Dus op tijd op- en afschalen.
- Al in een vroeg stadium kan het raadzaam zijn dat Incluzio Hollands Kroon en de gemeente afstemmen op gebied van veiligheid/politiek. Zo kan op tijd een inschatting gemaakt worden of een casus politieke gevolgen kan hebben. Dit is geborgd in het wekelijkse overleg tussen de Sociaal ondernemer en de Regiehouder.

5.1 Stappen bij binnenkomende melding van een incident of calamiteit

Als er een melding gedaan wordt bij Incluzio Hollands Kroon, bij een wijkteam medewerker, teamcoach, sociaal ondernemer of andere werknemer, dan is het bij een ernstig incident of een calamiteitsmelding belangrijk dat de Gemeente Hollands Kroon direct wordt ingelicht.

1. Inwoner meldt incident/ calamiteit bij Incluzio Hollands Kroon of: een incident/ calamiteit voltrekt zich in bijzijn van of op locatie bij Incluzio medewerker(s).
2. Deze medewerker(s) is nu eerste contactpersoon en beoordeeld of het om een incident/ calamiteit gaat.
3. Incluzio medewerker belt direct naar de leidinggevende, (coördinerende rol).
 - Informatie over de actuele veiligheid van de jeugdige en eventuele anderen;
 - Informatie over het afhandelen van de calamiteit (ook: wie zijn geïnformeerd);
 - Inschatting of de calamiteit leidt tot maatschappelijke onrust.
4. De medewerker verzamelt direct de volgende gegevens, en vult deze in op het digitale meldformulier samen met de leidinggevende.
 - De datum van de melding;
 - Gegevens van de betrokkene(n) en eventueel betrokken instellingen zoals de naam van de instelling, de locatie of de afdeling, de naam en hoedanigheid van de melder, de naam en geboortedatum van de jeugdige(n) / volwassene(n) om wie het gaat;
 - Soort incident/ calamiteit; beschrijving incident, gevolgen incident, betrokkenen bij incident,

aanleiding/ directe oorzaak van incident, ondernomen acties na incident, de ernst van het incident;

- Het digitale meldformulier wordt automatisch verstuurd, geregistreerd en analyseert naar het hoofdkantoor kwaliteit en AVG adviseur.
5. De leidinggevende hoort de situatie aan en neemt contact op met de sociaal ondernemer.
 6. De sociaal ondernemer neemt contact op met de OOV van de gemeente. In goed overleg wordt besloten wie vanaf hier de regie overneemt. De OOV zorgt ervoor dat de regiehouder wordt betrokken en geïnformeerd.
 7. Incluzio Hollands Kroon en de regiehouder zetten samen acties uit, die nodig zijn. En spreken af in welke mate het calamiteitenplan inschakelt en wie er verder bij betrokken dienen te worden. In geval van een incident wordt niet snel overgeschakeld naar het calamiteitenplan.
 8. Incluzio Hollands Kroon bepaalt of andere medewerkers van haar organisatie betrokken moeten worden of op de hoogte gesteld, zoals de communicatie adviseur, de wijkteam medewerkers / casemanager van deze inwoner, de bestuurders.
 9. De sociaal ondernemer rapporteert terug aan de OOV wat de voortgang in het dossier is. Dit is van belang voor de informatievoorziening en advisering richting gemeentebestuur.
 10. Samen wordt besloten wanneer een casus afgesloten wordt en welke nazorg gepleegd wordt.
 11. De sociaal ondernemer meldt de calamiteit indien nodig aan de inspectie.
 12. Alle betrokken organisaties en medewerkers evalueren de gang van zaken en afhandeling van de calamiteit / het incident. Afdeling veiligheid is hiervoor verantwoordelijk.
 13. Contactpersonen omtrent veiligheid binnen Incluzio Hollands Kroon en binnen de gemeente Hollands Kroon (zie bijlage 1).

5.2 Uitgangspunten ten aanzien van onze communicatie en houding tijdens calamiteiten en incidenten

We hanteren ten aanzien van onze communicatie en houding de onderstaande uitgangspunten:

- We informeren zo snel mogelijk de direct betrokkenen; inwoners en organisaties;

We verstrekken geen identificatie-gegevens over individuele gevallen, we houden ons aan leidende principes zie hoofdstuk 2 vertrouwelijkheid en privacy (AVG).

- We zijn empathisch naar slachtoffer(s);
- Indien nodig plannen we een informatiebijeenkomst;
- We wijken niet af van de gangbare manier van werken;
- We zijn flexibel;
- We handelen snel en zorgvuldig;
- We handelen zodanig dat we de crisis beheersen en de schade beperken;
- We handelen zodanig dat we imagoschade voorkomen;
- We hebben aandacht voor social media;
- tijdens het onderzoek (inspectie, politie, OM) doen we geen uitingen die het onderzoek kunnen schaden.

5.3 Inspectie

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 het zogeheten Samenwerkend Toezicht Jeugd (STJ), waarbij ook de Inspectie van Onderwijs, en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid aanschuiven.

Als uitvoerder van de Jeugdhulp en de Wmo onderhoudt Incluzio Hollands Kroon contact met de Inspectie

Jeugdzorg (IJZ), omdat die ervoor zal zorgen dat ook de andere inspecties Samenwerkend Toezicht Jeugd (STJ) hun taken kunnen uitoefenen.

Via de website van de Inspectie worden calamiteiten in zorginstellingen gemeld. Dit gaat via een digitaal meldformulier:

http://www.igz.nl/melden/melden_calamiteiten.aspx