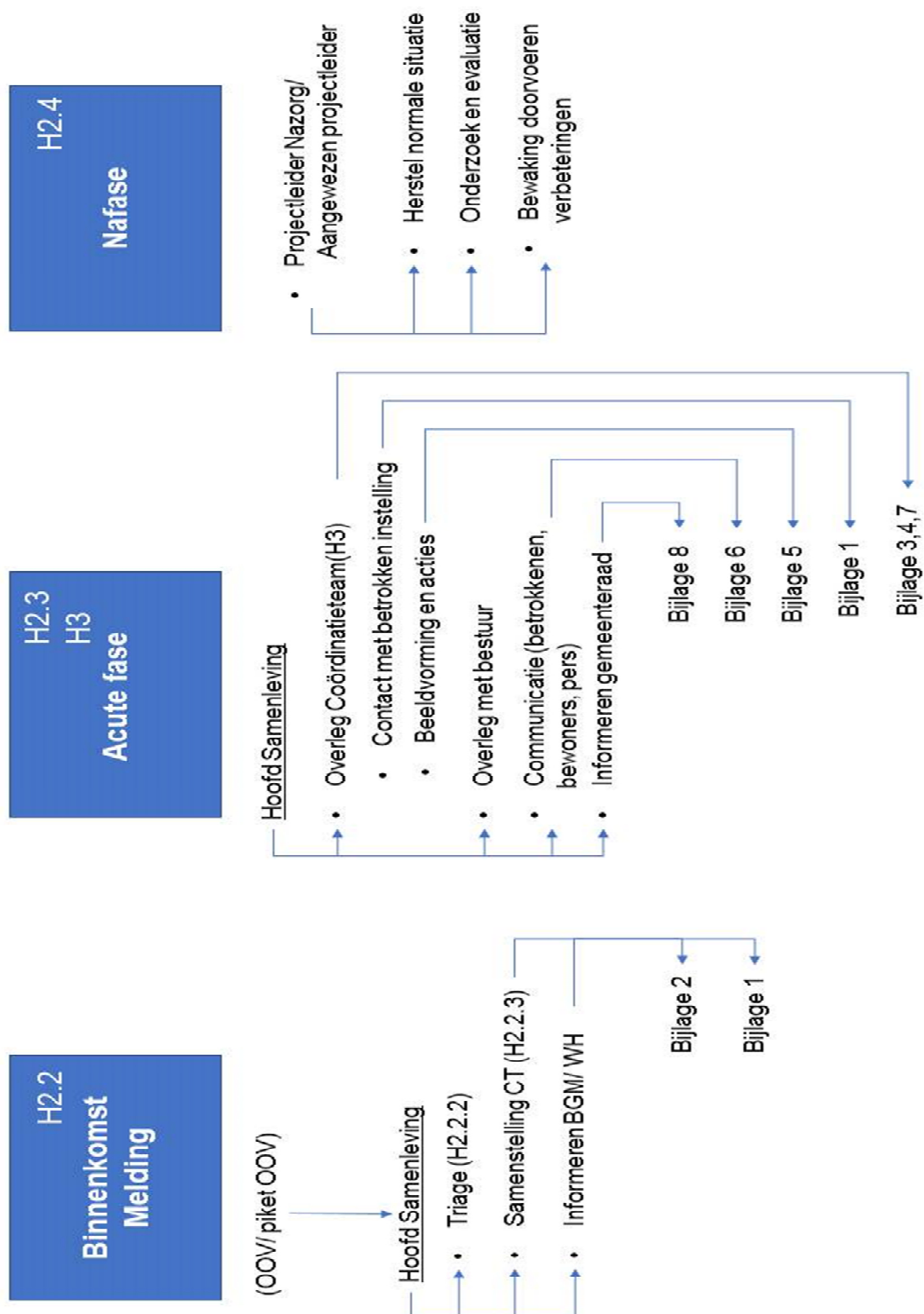


DRAAIBOEK CALAMITEITEN IN HET SOCIAAL DOMEIN

Versie	20180924/ 0.92
Aangepast door	Mike Koning



Inhoud

Inhoud

1	Context.....	4
1.1	Doel.....	4
1.2	Afbakening	4
1.3	Relatie met het crisisplan en andere draaiboeken:.....	4
2	Fasering, organisatie en aanpak	5
2.1	fasering.....	5
2.2	Fase I Binnenkomst melding en oproepen Coördinatieteam.....	5
2.2.1	Melding.....	5
2.2.2	Een melding buiten kantooruren	5
2.2.3	Triage	5
2.2.4	Samenstelling perationeel team.....	6
2.3	Fase II: Actiefase	7
2.4	Fase III Nafase	8
3	De teams uitgewerkt	10
3.1	Coördinatieteam	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.1.1	Taken	10
3.2	Vergaderstructuur	10
3.3	Situatie beoordelen door opstellen diagnose.....	10
3.4	Eigen informatiepositie.....	10
3.5	Aanpak en uitgangspunten	11
Bijlage 1	Telefoonlijst team Zorg en Veilig en externe partijen.....	13
Bijlage 2	Taken en rollen.....	14
Bijlage 3	Standaard Agenda 1 ^e overleg Coördinatieteam	16
Bijlage 4	Standaard Agenda 2 ^e overleg Coördinatieteam en verder	17
Bijlage 5	Terugkerende thema's	18
Bijlage 6	Checklist perscommunicatie	19
Bijlage 7	Aandachtspunten en Scenario's	21
Bijlage 8	Informeren gemeenteraad.....	24
Bijlage 9	Register van wijzigingen	25

1 Context

1.1 Doel

Met de transitie in het sociale domein komen calamiteiten in dat domein nadrukkelijker op de lokale agenda. Een calamiteit heeft niet alleen gevolgen voor slachtoffers, maar ook voor betrokken instellingen, publiek en politiek. Daarom is, naast de protocollen van de instellingen, een draaiboek nodig voor het omgaan met een calamiteit in het sociale domein.

In het draaiboek is de werkwijze vastgelegd voor de coördinatie en afhandeling van calamiteiten in het sociaal domein door de gemeente waarbij andere instanties betrokken (kunnen) zijn. Het is bedoeld voor gemeentelijke functionarissen die te maken hebben met de afhandeling van calamiteiten in dit domein en partners die hierbij aansluiten. De afspraken dragen bij aan een gemeenschappelijke en integrale respons op calamiteiten door betrokken instanties.

1.2 Afbakening

Dit draaiboek treedt in werking bij calamiteiten in het sociale domein waarbij de gemeente Uithoorn of een van haar partners of contractpartijen is betrokken. Het sociaal domein is gedefinieerd als:

- De zorg voor jeugd (jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering).
- De zorg voor doelgroepen van de Wmo (bv. ouderen en verwarde personen).
- De ondersteuning van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (participatiewet).

De definitie van een calamiteit is:

Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenissen die ernstige schadelijke gevolgen hebben voor cliënten (slachtofferschap, (seksueel) geweld, overlijden) en/of voor het gemeentelijke stelsel van zorg en hulpverlening (instellingen, professionals) en/of tot verstoring van de openbare orde en veiligheid of maatschappelijke onrust kunnen leiden. De standaardprocessen van instellingen en gemeenten volstaan niet om deze impact te voorkomen.

Ook incidenten die aanvankelijk geen calamiteit zijn, kunnen dat worden bijvoorbeeld als sprake is van:

- Veel (landelijke) media-aandacht.
- Politisering.
- (Vermoeden van) nalatigheid.
- Betrokkenheid van meerdere, verschillende instanties.
- Betrokkenheid van landelijke instanties.

1.3 Relatie met het crisisplan en andere draaiboeken¹:

- Het draaiboek richt zich op de acute fase. De nazorg staat beschreven in het draaiboek Nazorg.
- Bij (dreigende) maatschappelijke onrust kunnen we het Integraal draaiboek Vrede als bron gebruiken.
- Bij incidenten met bron- en effectgebieden waar multidisciplinaire afstemming nodig is, treedt het regionaal crisisplan in werking.
- Bij incidenten waarbij coördinatie van multidisciplinaire inzet van hulpdiensten nodig is, treedt het regionaal crisisplan in werking.
- Interne draaiboeken van partners het zoals Intern draaiboek GGD calamiteiten en geweld bij Wmo-voorzieningen.
- Factsheet crises route Jeugd.

¹ Interne draaiboeken zijn te vinden in de kast in kamer 2.05 op het gemeentehuis of de CrisisConnect-app (via OOV)

2 Fasering, organisatie en aanpak

2.1 fasering

De afhandeling van een calamiteit verloopt in drie fases:

- *Fase I: Binnenkomst melding*
 - Triage melding.
 - Samenstelling Coördinatieteam.
 - Informeren betrokken wethouder en burgemeester.
- *Fase II: Acute fase*
 - Beeldvorming.
 - Contact leggen met de betrokken instelling met als doel borgen veiligheid en op de hoogte blijven.
 - Communicatie met betrokkenen en bewoners op gang brengen (wanneer gepast en nodig).
 - Ondernemen actie.
 - Informeren gemeenteraad.
 - In beeld brengen wat het waarschijnlijke karakter is van de nazorgfase.
- *Fase III: Nafase*
 - Nemen van maatregelen om de normale situatie te herstellen.
 - Uitvoering van onderzoek en evaluatie.
 - Met behulp van het onderzoeksresultaat vast stellen wat beter kon/moest en naar aanleiding daarvan actie ondernemen.

2.2 Fase I Binnenkomst melding en oproepen Coördinatieteam

2.2.1 Melding

Een melding kan op allerlei manieren binnenkomen, meestal gebeurt dit via Openbare Orde en Veiligheid (OOV), het regionaal piket OOV of van een netwerkpartner. Bij de WMO komt een melding in eerste instantie terecht bij de toezichthouder, GGD Amsterdam. Bij Jeugd moet ook melding gedaan worden bij de Inspectie jeugdzorg. Alle zorgaanbieders zijn verplicht melding te doen van een calamiteit bij de Inspectie voor de gezondheidszorg.

Waar de melding ook terecht komt: de ontvanger informeert het afdelingshoofd Samenleving over de ontstane situatie.

2.2.2 Een melding buiten kantooruren

Bij een calamiteit buiten kantooruren dan is de piketambtenaar OOV de eerst aangewezen om het draaiboek te activeren, te beginnen bij het informeren van het afdelingshoofd Samenleving en het bestuur. Als een Coördinatieteam wordt geformeerd worden de betrokken adviseurs/ regisseurs gebeld. Adviseurs en regisseurs zitten niet in piket dus beschikbaarheid is niet gegarandeerd. De telefoonlijst is bijgevoegd als bijlage 1.

2.2.3 Triage

Het afdelingshoofd maakt, in afstemming met anderen, de afweging of sprake is van een calamiteit zoals gedefinieerd in dit draaiboek en de ernst van de calamiteit. Het afdelingshoofd past de vervolgstappen aan aan het resultaat van deze afweging.

Het hoofd van de afdeling is na de melding verantwoordelijk voor de triage, de samenstelling van een Coördinatieteam en het informeren van de burgemeester en wethouder.

Bij afwezigheid van het afdelingshoofd Samenleving neemt het vervangend hoofd² de taken waar.

Als sprake is van een calamiteit roept het afdelingshoofd een Coördinatieteam bijeen om de volgende stappen te kunnen zetten.

Als acuut gecommuniceerd moet worden, stemmen burgemeester, wethouder en Coördinatieteam (wanneer mogelijk in afstemming met betrokken instellingen) af wat en op hoe naar buiten gebracht wordt.

2.2.4 Samenstelling Coördinatieteam

Doel van het Coördinatieteam is het snel en gecoördineerd afstemmen van de aanpak van de calamiteit en het adviseren van de burgemeester en de wethouder. Het Coördinatieteam bestaat uit leden die betrokken zijn bij het beleidsterrein (regisseurs en/ of beleidsadviseurs jeugd, zorg of Wmo), een van de adviseurs OOV, de leider Nazorg³ (gemeentesecretaris) en een communicatieadviseur⁴:

- Het afdelingshoofd Leven is voorzitter van het Coördinatieteam.
- De adviseur OOV treedt op als informatiemanager, ondersteunt de voorzitter bij de aanpak van de calamiteit en adresseert de openbare orde en veiligheidsaspecten als die aan de orde zijn. Als het nodig is wordt een 2^e adviseur OOV opgeroepen.
- De communicatieadviseur adviseert over de communicatiestrategie waarmee, indien van toepassing, de gemeenteraad en de burgers geïnformeerd worden;
- De voorzitter of een regisseur van het Sociaal Team, Meldpunt Zorg en Overlast of een van de andere betrokken regisseurs. Zij hebben veel kennis over en contacten bij de instellingen waarmee wordt gewerkt. Ook met het oog op eventuele betrokkenheid van het Sociaal Team of Meldpunt Zorg en Overlast.
- Een verslaglegger uit de pool van de crisisbeheersingsorganisatie.
- Als dit toegevoegde waarde heeft, kan de beleidsadviseur Jeugd of Wmo deel uitmaken van het Coördinatieteam. Anders wordt de beleidsadviseur betrokken in de nazorg.
- De leider Nazorg is aanwezig als voorzien wordt dat nazorg wordt opgestart. Het is winst om zo snel mogelijk een beeld te vormen van de mogelijke nazorg. Wat is het waarschijnlijke karakter van de nazorgfase? Wat zijn de dominante onderwerpen en complexe vraagstukken? Wat zijn de bestuurlijke uitgangspunten?
- Een vertegenwoordiger van het Sociaal Loket als dit aan de orde is.
- Als het naar oordeel van het afdelingshoofd Samenleving van belang is om specifieke expertise, intern of extern, toe te voegen aan het Coördinatieteam, dan wordt dit toegevoegd. Te denken valt bijvoorbeeld aan een jurist, de politie of de GGD.

² Het hoofd Wonen en Werken of het hoofd Organiseren

³ Of een van de projectleiders nazorg

⁴ Als de eigen adviseurs OOV, projectleider nazorg of communicatieadviseurs niet beschikbaar zijn, kan een beroep worden gedaan op het harde piket voor deze functies via het OOV-piket.

2.3 Fase II: Actiefase

In deze fase handelt het Coördinatieteam op basis van de beschikbare informatie en in afstemming met de bestuurders, betrokken instellingen en partijen.

In hoofdstuk 3 is de werkwijze van het Coördinatieteam beschreven.

IN IEDER GEVAL:

Contact met de instelling

Onderzoek bij een melding of een instelling betrokken is. Als dat niet meteen duidelijk is (vanuit RIS, Suite of Multisignaal), bel dan Veilig Thuis⁵ of een van de gecertificeerde instellingen omdat de kans het grootst is dat zij meer van het gezin weten. Als bekend is welke instelling betrokken is, let dan op de volgende punten:

- De betrokken instantie (denk hierbij aan verwijzers, gezinsmanagers of regisseurs) wordt uitgenodigd voor het eerste overleg van het Coördinatieteam om afspraken te maken over verantwoordelijkheden, bevoegdheden en acties.
- Welke hulp heeft de instelling nodig van de gemeente?
- Vraag een afschrift van het meldingsformulier aan de Inspecties cq. GGD Amsterdam (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 benodigde acties van gemeentezijde. De veiligheid heeft prioriteit boven alles.

Als vanuit de instelling een casemanager (of vergelijkbaar) is dan blijft die contactpersoon voor het gezin, tenzij er redenen zijn om dat te veranderen. Bij betrokkenheid van de politie staat een familierechercheur het gezin bij. Als hier geen sprake van is kan het OT of de bestuurders besluiten een regisseur van het Sociaal Team aan te wijzen om als contactpersoon voor het gezin op te treden.

Als dit nodig is, worden bewoners en betrokkenen in de omgeving (buurt, wijk, school en/of vereniging), op hoofdlijnen, geïnformeerd.

Informeren bestuur

Met de burgemeester en de wethouder jeugd/ Wmo wordt regelmatig afgestemd door de voorzitter van het Coördinatieteam (H3).

Informeren gemeenteraad

De gemeenteraad wil graag voorafgaand aan media-uitingen persberichten ontvangen. In situaties van grote maatschappelijke onrust kan de gemeenteraad, of een afvaardiging daarvan, op hoofdlijnen en zo nodig in een vertrouwelijke setting worden geïnformeerd. Bij het informeren van de gelden de privacyregels. Het is van belang dat de gemeenteraad zich onthoudt van vragen waarin specifieke casuïstiek naar voren komt en calamiteiten niet onnodig politiseert met een fout-en-schuld-debat. Wel moet zij in staat worden gesteld haar controletaak uit te kunnen oefenen. Deze is vooral aan de orde in fase III waarin de resultaten van het onderzoek (van de inspecties /GGD Amsterdam) beschikbaar zijn en gekeken kan worden naar de oorzaak en vooral het voorkomen van (een dergelijke) calamiteit.

Het informeren van de gemeenteraad gebeurt altijd door de burgemeester of de wethouder.

⁵ De crisisdienst van Veilig Thuis is binnen het stelsel ingericht om altijd binnen 2 uur ter plaatse te kunnen zijn om een interventie te kunnen doen.

Informeren media

Het Coördinatieteam overlegt met de burgemeester en de wethouder 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 communicatieadviseur is verantwoordelijk voor de contacten met de media en stemt dit af met de communicatieadviseur van de betrokken instelling en partijen zodat er één lijn is in wat er in de media verschijnt.

Opstellen overdrachtsdocument

Dominante onderwerpen en complexe vraagstukken en bestuurlijke uitgangspunten worden in een vroeg stadium geïnventariseerd. Afhankelijk van de grootte van het incident wordt een *overdrachtsdocument* opgesteld door de Leider Nazorg i.s.m. de adviseur OOV waar de kern van de inventarisatie in beschreven wordt. Een overdrachtsdocument wordt opgesteld op basis van:

- Inventarisatie in de acute fase.
- Laatste situatierapportages.
- Besluitenlijst van het bestuur..
- De hierna volgende aandachtspunten worden benoemd.
- Bestuurlijke uitgangspunten benoemd in de acute fase.
- Lopende activiteiten (uit de acute fase, die in de nazorg moeten doorlopen).
- Overzicht van betrokken partners.
- Overzicht van lopende informatiestromen en ingezette externe communicatiemiddelen.
- Hoofddlijnen van benodigde activiteiten in de komende week.
- Belangrijke op korte termijn te nemen besluiten.
- De contouren van de nazorgorganisatie op basis van betrokken gemeentelijke onderdelen.
- Voorstel eerste samenstelling Projectteam Nazorg.
- Eventuele betrokkenheid van actoren uit de acute fase in de eerste fase nazorg.

2.4 Fase III Nafase

Na het treffen van benodigde maatregelen in de acute fase, spelen in de nasleep van calamiteiten gedurende langere tijd (weken, maanden) nog thema's die coördinatie en besluiten vragen. De leider Nazorg (of een aangewezen projectleider) heeft de leiding over deze fase.

Evalueren en leren

De gemeente Uithoorn doet na calamiteiten in het sociaal domein zelf onderzoek gericht op leren en verbeteren. Als dit nodig is laat de gemeente dit doen door een onafhankelijke organisatie. De uitgangspunten zijn:

- Eigen onderzoek door de gemeente wordt zoveel mogelijk afgestemd met andere onderzoeken die plaatsvinden.
- Het onderzoek legt zich rekenschap af van eventuele (wettelijke) beperkingen van privacy en beroepsgeheim.
- Eigen onderzoek richt zich ook op zorginhoudelijke aspecten die onder gemeentelijke verantwoordelijkheid vallen (zoals of de juiste keuzes zijn gemaakt in de zorg en ondersteuning).
- De gemeente trekt daarbij zoveel mogelijk op met betrokken ketenpartners.
- Het perspectief waaruit onderzoek plaatsvindt is vanuit de gemeentelijke stelselverantwoordelijkheid.
- Het onderzoek is gericht op leren en verbeteren en als dat nodig is wijzigen van beleid.

Rijksinspectie of toezichthouder Wmo

Afhankelijk van het type calamiteit zijn de betrokken instellingen verplicht te melden de inspecties of aan de toezichthouder. Afhankelijk van de calamiteit meldt de instelling dit bij een van de vijf samenwerkende rijksinspecties (Inspectie voor de Gezondheidszorg, Inspectie van het Onderwijs, Inspectie Jeugdzorg, Inspectie Veiligheid en Justitie, Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid). De toezichthouder Wmo heeft met instanties afspraken gemaakt over het melden van calamiteiten.

De rijksinspectie / toezichthouder Wmo doet onderzoek naar de zorginhoudelijke aspecten (bijvoorbeeld oorzaken) en vragen een verbeterplan van de betrokken instanties. Ook ziet de Rijksinspectie / toezichthouder Wmo toe dat het plan wordt uitgevoerd en in redelijk termijn effect heeft.

Ook is het mogelijk dat de politie in opdracht van het Openbaar Ministerie strafrechtelijk onderzoek doet.

Mogelijk is afstemming over het onderzoek tussen instanties aan de orde.

Over de resultaten van het eigen onderzoek en de onderzoeken van anderen wordt de gemeenteraad geïnformeerd. Daarnaast zullen er naar verwachting verbeteringen voorgesteld worden om calamiteiten in het vervolg te voorkomen of beter af te handelen.

3 De teams uitgewerkt

3.1 Coördinatieteam

3.1.1 Taken

De taken van het team zijn:

- Het opstellen van een diagnose van de situatie.
- Het bijeenbrengen van informatie over het voortraject/-dossier.
- Het benoemen van doelen en uitgangspunten voor de aanpak.
- Het inventariseren en op elkaar afstemmen van benodigde acties en maatregelen.
- Het voorleggen van de bestuurlijke keuzes en adviseren over de te nemen maatregelen aan de bestuurlijk verantwoordelijke burgemeester en/of wethouder(s).

3.2 Vergaderstructuur

Het Coördinatieteam komt op afgesproken tijden kort bij elkaar om het beeld te delen, wijzigingen in informatie te bespreken besluiten te nemen en acties uit te zetten. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een standaardagenda (Bijlage 3 en 4).

Nadat het Coördinatieteam bijeen is geweest, informeert de voorzitter van het Coördinatieteam de bestuurder(s). De voorzitter legt de keuzes en adviezen voor.

3.3 Situatie beoordelen door opstellen diagnose

De specifieke omstandigheden en politiek en maatschappelijke impact van calamiteiten bepalen welke respons nodig is. Om die omstandigheden in te schatten wordt een beeld van de calamiteit opgesteld.

In het beeld komen drie onderwerpen terug (ABC):

- Aard, omvang en ernst van de calamiteit. Het schema in bijlage 5 van dit plan kan worden gebruikt om in kaart te brengen welke thema's spelen.
- Betrokkenen: slachtoffers, sociale omgeving van de slachtoffers (denk aan familie, vrienden, buurt, maar ook aan school, voetbalclub, etc), betrokken instanties.
- Context: bijvoorbeeld klachten over betrokken instanties, ontwikkelingen in de buurt, beeldvorming over het lokale stelsel.

Het beeld wordt gedurende iedere OT-vergadering geactualiseerd om zicht te houden op veranderde omstandigheden.

3.4 Eigen informatiepositie

Bij calamiteiten is een goede informatiepositie wezenlijk om de eigen reactie vorm te geven. Ook hebben de burgemeester en wethouder(s) behoefte aan een eerste schets van de situatie die inzicht geeft in het voortraject/-dossier (feitenrelaas). Er is behoefte aan informatie over:

- Voortraject/aangeboden zorg en hulpverlening (procesinformatie).
- Omvang, aard en ernst van de calamiteit.
- Al getroffen maatregelen van ketenpartners en de gemeente om de gevolgen van de calamiteit te beheersen.
- Informatie over eventueel (inspectie)onderzoek dat plaatsvindt.

Het Coördinatieteam komt in samenspraak met de betrokken instanties tot een eerste overzicht van de feiten. Zij maken tevens afspraken over vertrouwelijkheid van informatie in het licht van privacybescherming en adviseren de bestuurder hierover. We gaan altijd zorgvuldig om met privacygevoelige informatie.

3.5 Aanpak en uitgangspunten

Op basis van de situatiediagnose komt het team tot een aanpak. Hierin komen alle relevante thema's terug (zie bijlage 5). De gemeente Uithoorn en de ketenpartners hanteren de volgende uitgangspunten bij de aanpak.

Zorg & bescherming

- Betrokken instanties zijn inhoudelijk verantwoordelijk voor zorg en hulpverlening aan slachtoffers.
- De gemeente zorgt voor de benodigde coördinatie en afstemming tussen betrokken instanties.
- Het Coördinatieteam is verantwoordelijk voor de beoordeling en aanpak van de bredere impact van calamiteiten. Zij richt zich op het beperken van de gevolgen van calamiteiten.
- De gemeente biedt passende zorg en ondersteuning aan medewerkers die betrokken zijn geweest bij daders/slachtoffers.

Interne communicatie

- De gemeente beseft zich dat bij calamiteiten medewerkers die betrokken zijn geweest bij daders/slachtoffers eerder en op een andere manier geïnformeerd worden over de gebeurtenissen.
- Het Coördinatieteam stemt af hoe en wanneer bij daders/slachtoffers betrokken medewerkers geïnformeerd worden.
- Er wordt aan medewerkers ondersteuning aangeboden om gebeurtenissen te bespreken en te verwerken.

Externe communicatie

- Betrokken instanties beseffen zich dat bij calamiteiten afstemming nodig is over communicatie.
- Er vindt afstemming plaats tussen de communicatieadviseurs van betrokken instanties, binnen het Coördinatieteam of in een apart overleg.
- De gemeente heeft de regie op communicatie en is verantwoordelijk voor externe communicatie. Zij stemt de communicatie met ketenpartners af in het Coördinatieteam.

Bijlage 6 is een checklist voor communicatie

Tegengaan maatschappelijke onrust

De gemeente en politie zijn samen verantwoordelijk voor het voorkomen en beperken van maatschappelijke onrust na calamiteiten. De partijen volgen hiervoor het regionale draaiboek Vrede.

Privacy

Wettelijke privacy-restricties kunnen de uitwisseling van informatie tussen instanties in de coördinatieteams en/of richting de gemeenteraad, belemmeren, bijvoorbeeld doordat:

- Persoonsgegevens niet gedeeld mogen worden.
- Sprake is van medisch beroepsgeheim.
- Ouders geen toestemming geven voor inzage in een persoonsdossier van hun kind.
- Strafrechtelijk onderzoek plaatsvindt.

Hierdoor kan het voorkomen dat aan de gemeenteraad gedane toezeggingen niet kunnen worden waargemaakt. Op die beperkingen is het Coördinatieteam alert, zodat zij daarop tijdig anticiperen, bijvoorbeeld door aan te geven wat wel en niet gedeeld kan worden of door onderscheid te maken tussen het verschaffen van proces- en inhoudelijke informatie.

Informereren gemeenteraad

De raad ziet voor zichzelf geen rol met betrekking tot individuele casussen. De raad wil wel graag geïnformeerd worden bij een calamiteit, op een moment dat de hectiek van de situatie dat toestaat. De raad verwacht te horen dat er iets speelt en welke stappen het college gaat zetten (op hoofdlijnen). De raad stelt zich terughoudend op. Informeren van de raad gebeurt door de burgemeester.

Bijlage 8 geeft de uitgangspunten van de raad over haar rol bij calamiteiten in het sociaal domein.

Bijlage 1 Telefoonlijst team Zorg en Veilig en externe partijen

Wordt alleen verstrekt aan medewerkers Team Zorg en Veilig en OOV piket.

Bijlage 2 Taken en rollen

Taken en rollen burgemeester en wethouder

1. De *burgemeester* heeft het bewaren van de openbare orde als primaire verantwoordelijkheid. Daartoe kan hij/zij de driehoek bijeenroepen en heeft ook de beschikking over noodbevoegdheden. Daarnaast heeft de burgemeester een rol van maatschappelijke betekenisgeving en burgervader (bezoeken van getroffen en, duiding geven, ruimte geven voor emoties);
2. De *wethouder* Maatschappelijke Ondersteuning en Zorg en/of de wethouder Werk en Inkomen heeft een inhoudelijke verantwoordelijkheid. Hij/zij is immers bestuurlijk verantwoordelijk voor het stelsel van jeugdhulp, Wmo en participatie in de gemeente. Vanuit zijn/haar verantwoordelijkheid als bestuurlijk portefeuillehouder heeft de wethouder een actieve rol in de nasleep van calamiteiten (afstemmen met instanties, informatievoorziening richting gemeenteraad, onderzoek, verantwoording).
3. De *burgemeester* heeft de leiding in de acute fase na calamiteiten, waaronder het vervullen van de rol als boegbeeld/burgervader.
4. De *burgemeester* en wethouder zorgen ervoor dat duidelijk is wie op welk moment de leiding heeft in de aanpak. De burgemeester zorgt ervoor dat er een moment is waarop hij de leiding overdraagt aan de wethouder.
5. Bij calamiteiten die het domein van de wethouder raken, informeert de burgemeester standaard de wethouder. De burgemeester en wethouder maken samen afspraken over de benodigde coördinatie, onderlinge taal- en rolverdeling en de benodigde aanpak.

Gecontracteerde instellingen en Veilig Thuis

Als een instelling betrokken is bij een gezin of huishouden waar zich een calamiteit voordoet, dan speelt deze instelling een centrale rol in de afhandeling van de calamiteit. Wettelijk gezien, gelden voor hen de volgende eisen voor afhandeling van een calamiteit:

- De instelling is verplicht om een calamiteit bij de verlening van jeugdhulp, uitvoering van kinderscherming 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.

Directeur Publieke Gezondheid (DPG)

De DPG is verantwoordelijk voor twee organisaties: GGD en GHOR en is in die laatste hoedanigheid lid van de directie van de veiligheidsregio. De DPG is het aanspreekpunt en de gesprekspartner voor zowel het bestuur als voor de brandweer, politie, gemeente en justitie.

Daarbij geeft de DPG binnen het veiligheidsdomein integraal advies namens de geneeskundige keten (de zogenaamde 'witte keten').

Met de komst van de DPG is er één gezicht van het openbaar bestuur richting de particuliere zorgpartijen, zijn reguliere en opgeschaalde (crisis)zorg dichterbij elkaar en vindt er gezamenlijke planvorming van volksgezondheid en veiligheid plaats.

Psychosociale hulpverlening (PSH-procesleiders)

De coördinatie en regie van de psychosociale hulpverlening tijdens en na een ramp is omschreven in het PSH-proces en wordt uitgevoerd door het Kernteam en het Opvangteam. Het PSH-proces is onderdeel van het cluster MGGZ van de GGD. Indien nodig wordt er samengewerkt met ketenpartners. Voor de regie in de acute fase en nazorgfase is de GGD onder verantwoordelijkheid van de DPG eindverantwoordelijk.

Bijlage 3 Standaard Agenda 1^e overleg Coördinatieteam

1. Opening

- Welke bestuurder is in de lead: burgemeester of inhoudelijk verantwoordelijke wethouder?
- Juiste mensen aan tafel?
- Juiste opschalingsniveau?
- Bij externen: kort voorstellen functionarissen aan tafel, naam, organisatie en functie

2. Beeldvorming (Aard, Betrokkenen, Context)

- Feiten, presentatie beeld door Informatiemanager
- Informatie
- Beeld correct/compleet?
 - Aard, omvang en ernst?

3. Doelen en uitgangspunten

- Basis doelen en uitgangspunten

4. Oordeelsvorming: thema's die spelen bij dit incident adhv het bollenschema (bijlage 5)

- Thema's die spelen bij dit incident
 - a) Speelt en is acuut
 - b) Speelt maar is niet acuut
 - c) Speelt niet

5. Oordeelsvorming: oplossingsrichtingen

- Acute Zaken
- Bestuurlijke Issues
- (Uit te werken) scenario's

6. Besluitvorming

- Genomen besluiten
- Acties voor anderen

7. Tijdstip volgend overleg

Bijlage 4 Standaard Agenda 2^e overleg Coördinatieteam en verder

1. Opening

- Welke bestuurder is in de lead: burgemeester of inhoudelijk verantwoordelijke wethouder?
- compleet?
- Juiste opschalingsniveau?

2. Beeldvorming (ABC)

- Wijzigingen in het beeld, feiten, presentatie beeld door Informatiemanager
- Informatie
- Beeld correct/compleet?
- Terugkoppeling acties

3. Oordeelsvorming

4. Oordeelsvorming: thema's die spelen bij dit incident adhv het bollenschema (bijlage 5)

- Wijzigingen in thema's die spelen
 - d) Speelt en is acuut
 - e) Speelt maar is niet acuut
 - f) Speelt niet
- Wijzigingen in doelen en uitgangspunten

5. Oordeelsvorming: oplossingsrichtingen

- Acute Zaken
- Bestuurlijke Issues
- (Uit te werken) scenario's

6. Scenario's

- Inhoudelijke bespreking scenario's
- Welke scenario speelt

7. Oplossingsrichtingen

- Acute Zaken
- Bestuurlijke Issues

8. Besluitvorming

- Genomen besluiten
- Acties voor anderen

9. Tijdstip volgend overleg

Bijlage 5 Terugkerende thema's

Iedere calamiteit is anders, maar er zijn wel terugkerende vraagstukken en uitdagingen. In het onderstaande schema zijn de terugkerende uitdagingen benoemd.

Het schema kan door de gemeente en de veiligheidspartners en zorgpartijen worden gebruikt voor het opstellen van een diagnose van de situatie. Het schema helpt om in de acute fase in beeld te brengen wat er allemaal speelt of kan gaan spelen. Vervolgens kunnen per thema maatregelen genomen worden (en de samenhang tussen maatregelen worden bepaald).

Schema met terugkerende thema's rond calamiteiten



Uitgangspunten / prioriteiten (in willekeurige volgorde, prioritering volgt in overleg)

- Voorkomen / beheersen maatschappelijke onrust - Informeren - Organiseren van psychosociale hulpverlening - Meer / nieuwe slachtoffers voorkomen - Zorgvuldigheid voor snelheid	- Ouders informeren - Strafrechtelijk onderzoek / opsporing - Zoveel mogelijk voorkomen van maatschappelijke onrust - Er wordt zo open mogelijk gebaseerd op feiten - Prioriteit bij het verlenen van adequate zorg
--	---

Bijlage 6 Checklist perscommunicatie

1. Wat is er gebeurd?

Wat is er gebeurd, waar, met/door wie en waarom?

2. Hoe ernstig is het?

3. Welke directe maatregelen worden genomen?

4. Op wie heeft de calamiteit impact?

Onderscheid doelgroepen als: gezin, familie, school, buurt

5. Welke meldingen over de calamiteit zijn via derden bij ons binnengekomen?

Zoek na een calamiteit contact met (verwanten van) slachtoffers:

- Overweeg een bezoek door de wethouder of de burgemeester, bij wijze van respect en medeleven;
- Ontraad de wethouder of burgemeester om over de calamiteit ongefundeerde uitspraken of persoonlijke meningen te uiten;
- Ontraad de wethouder of burgemeester om beloften te doen over gemeentelijke maatregelen die hij/zij op dat moment niet met zekerheid kan waarmaken.

6. Wat berichten de media al over de calamiteit?

Houd bij wat er gebeurt in de (lokale) kranten en TV, op Twitter, Facebook, grote nieuwssites.

7. Wie doet de woordvoering

OM/Politie/instelling/gemeente? Indien meerdere woordvoerders afstemmen kernboodschap en eventuele verwijzingen

8. Welke strategie adviseer je?

Hanteer daarbij als kernbegrippen:

- snel en empathie
- vertrouwenwekkende overheid
- betrouwbaarheid en eenduidigheid
- autoriteit en informatie
- proactief
- interne en externe berichtgeving op elkaar afgestemd
- wethouder of burgemeester als boegbeeld

9. Welke elementen neem je op in je kernboodschap?

Denk aan de drie elementen van crisiscommunicatie:

- betekenis geven/duiden
- informeren
- schade beperken

Formuleer heldere persboodschappen:

1. Wat is er gebeurd?
2. Waar is het gebeurd?
3. Waarom?
4. Wie is de contactpersoon voor de pers?
5. Wanneer en hoe is vervolginformatie verkrijgbaar?
6. Waar kunnen mensen heen met vragen (telefoonnummer/ webiste)
7. Warmte (empathie)

Geef pas in de later stadium nadere toelichting over bijvoorbeeld oorzaken, schade en gevolgen. Noem geen namen van slachtoffers en betrokkenen.

1. Wat moeten wij als gemeente zelf aan communicatie doen? Zoals:

- website
- inzet calamiteitenpagina
- persbericht

2. Met wie moeten wij onze communicatie afstemmen?

- Netwerkpartners (medewerkers)
- Netwerkpartners (bestuurders)

3. Zijn er lopende communicatietrajecten waarvan de inhoud haaks staat op de aard van de calamiteit?

4. Zijn er interne afspraken gemaakt over de controle van teksten voordat ze uitgaan?

Bijlage 7 Aandachtspunten en Scenario's

Randvoorwaarden :

- Juridische kennis (noodzakelijk en is het in huis)
- Crisisstructuur kan worden gehandhaafd zonder daadwerkelijk in werking stellen (structuur kan prettig leidraad zijn, draaiboeken kunnen gehanteerd worden)
- Nazorg (start snel) bekijken wat nuttig kan zijn
- Privacy aspecten (Mogen wij informatie delen met elkaar ? Het strikt noodzakelijke.
- Financiën (declareren van kosten nummer regelen)

Scenario's / momenten van mogelijke onrust

1. Geen strafrechtzaak / geen schot in zaak (gezinnen en buurt onrustig)
2. Wel verdachte geen bewijs (gezinnen en buurt onrustig)
3. Wel strafrechtzaak (kan heel groot worden)
4. Breder uitkomen van deze zaak (bekendmaking / geruchtenstroom / meer media / grote onrust op school in buurt)
5. Verdachte woont in andere gemeente
6. Moment van rechtszaak
7. Moment van invrijheidstelling / huisvesting verdachte
8. Moment van uitspraak

Privacy

Welke rol speelt het strafrechtelijk onderzoek bij het scenario (Zorgvuldige uitwisseling van informatie binnen groep zorgen voor dat strafrechtelijk onderzoek niet wordt belemmerd).

Consequenties / scenario's :

Situatie : Rust

Doel :

- Informatie inwinnen.
- Beeld verkrijgen van gemoedstoestand en onderhuidse spanning in woord en gebaar.
- Ruimte bieden voor tonen emoties, hulp.
- Temperatuur meten.
- Mediastrategie bepalen en vastleggen.
- Operationeel plan opstellen.

Situatie : Onrust

Doel :

- Informatie inwinnen.
- Beeld verkrijgen van gemoedstoestand en onderhuidse spanning in woord en gebaar.
- Agressieve sfeer signaleren.
- Ruimte bieden voor tonen emoties, hulp.
- Mediastrategie starten.
- Operationeel plan starten.
- Handhaven rust en orde.
- Voorkomen strafbare feiten tegen personen/goederen.
- Stellen en handhaven van tolerantiegrenzen.

Situatie : Escalatie

Doel :

- Informatie inwinnen.
- Beeld verkrijgen van gemoedstoestand en onderhuidse spanning in woord en gebaar.
- Ruimte bieden voor tonen emoties en hulp.
- Mediastrategie starten.
- Operationeel plan starten.
- Herstel openbare orde.
- Aanhouden van personen (overschrijding tolerantiegrenzen).
- Afsluiten gebieden escalatie.
- Repressieve maatregelen politie.
- Politie opereert volgens voor afgesteld plan zichtbaar in wijk.
- Evt bestuurlijke maatregelen (noodverordening of noodbevel / samenscholingsverbod / preventief fouilleren / opleggen gebiedsontzegging).

Communicatie :

- Op welke wijze wordt de communicatie en voorlichting richting betrokkenen en slachtoffers geregeld en evt. Overigen (interne organisatie, raad, bestuurders, instelling/scholen, betrokken ouders, buurt, wijk, gemeente).

Hulpverlening :

- Hoe komt hulpverlening tot stand

Aandachtspunten:

- Stilhouden.
- Terughoudende rol Burgemeester geadviseerd / Beeldvorming.
- Goed denken over publiek informatienummer (bemensing en kennis Adam heeft apparatuur / ervaring = Informatie en Adviescentrum (IAC)).
- Per partij nadenken over aandeel/scenario.
- Brief evt. (inhoud).
- Zo gauw er nieuws is (bv aanhouding) is er contact.
- Social media wordt gemonitord (gemeente).
- Informatieavond (denk aan evt. grote getalen) Aparte club die dat op korte termijn organiseert.
- GGD biedt ouders / betrokkenen Slachtofferhulp (via Psychosociale hulpverlening).
- Om welke kinderen gaat het (al beeld). Hoe ver reikt het.
- Is woning verdachte/ slachtoffer een huurhuis ? Woningcorporatie betrekken (nazorg, terugkeer, bescherming evt.). Indien nodig huisvesten elders.
- Chronologisch overzicht per dag (tenzij verslag opgesteld).
- Meer gemeenten (GRIP 3).
- GRIP : Behoeft aan gecoördineerde inzet ? Je kunt ook structuur oppakken maar niet formeel opstarten.
- Scenario's per dag.
- Tonen foto.
- Is de te volgen lijn goed en tactisch (info bv.) dit ten alle tijde bedenken.

Rol en verwachtingen

- Wie zijn de partners en wat is hun rol en wat kan men van elkaar verwachten?
- Wie heeft de regierol t.a.v. het scenario?
- Wanneer wordt een projectgroep (in geval scenario coördinatiegroep) opgesteld? Uit welke partners bestaat de projectgroep?

Bijlage 8 Informeren gemeenteraad

Zijn de uitgangspunten van de oude raad. Neem aan dat dit alleen door het college vastgesteld hoeft te worden

Informeren van de Raad/respons op calamiteiten

- De raad verwacht door het College van B&W tijdig geïnformeerd te worden over (de respons op) calamiteiten. Deze feitelijke informatie kan zij gebruiken om speculatie en geruchten tegen te gaan. Daarnaast geeft het College aan de raad het signaal af dat de calamiteit haar volledige aandacht heeft en dat zij ermee bezig is. De raad wil het vertrouwen krijgen dat de gemeente benodigde acties neemt, zoals bijvoorbeeld het informeren van betrokken scholen.
- De raad wil geïnformeerd worden over de uitkomsten van eventueel onderzoek door de gemeente en instanties.
- Bij calamiteiten met forse impact op de wijk en/of het ontstaan van maatschappelijke onrust, wil de raad door het College geïnformeerd worden.
- De raad stelt zich bij calamiteiten terughoudend op. Zij geeft de gemeente en betrokken ketenpartners in de acute fase de ruimte voor een proportionele respons.
- De raad zal weliswaar empathie tonen met eventuele slachtoffers en de calamiteit betreuren, maar voor verdere vragen over de aanloop naar en respons op de calamiteit, verwijst zij door naar de woordvoerders van de gemeente.

Toezichhoudende rol

- De raad ziet voor zichzelf geen rol met betrekking tot individuele casussen. De raad moet vanuit haar controlerende, toezichhoudende en kader stellende taak het functioneren van het bredere gemeentelijke stelsel van zorg en hulpverlening in het oog houden: is de juiste en kwalitatief goede zorg ingekocht, is er voldoende capaciteit, zijn de toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg gewaarborgd?
- De raad verwacht van de portefeuillehouder dat deze signalen over tekortschietende kwaliteit en veiligheid binnen een instelling met de betreffende instelling bespreekt. Het behoort tot het takenpakket van de portefeuillehouder dat dergelijke signalen worden onderzocht en gezien wordt welke eventuele oplossingen nodig zijn om geconstateerde problemen te verhelpen. De raad wil geïnformeerd worden indien zich structurele problemen voordoen, bijvoorbeeld een gebrek aan capaciteit.
- De raad is van mening dat de gemeente nagaat of instanties de diensten leveren die zijn ingekocht: wordt geleverd wat is afgesproken bij de inkoop?
- Onderwerp van gesprek in de raad is de vraag of de inkoop adequaat en van voldoende kwaliteit is geweest. Of de juiste instanties zijn gecontracteerd.

25