

# Calamiteitendraaiboek Wmo 2015 Gemeente Katwijk

---

*Handelingsprotocol voor de gemeentelijke organisatie  
Versie oktober 2015*

## Inhoud

1. Inleiding.....	4
1.1 Wmo 2015 .....	4
1.2 Calamiteiten bestaan .....	4
1.3 Doel calamiteitendraaiboek.....	4
1.4 Wat zegt de Wmo 2015 over het melden en onderzoeken van een calamiteit? .....	5
Melden .....	5
1.5 Definitie van een calamiteit voor dit draaiboek .....	6
Calamiteit: .....	6
Voorziening.....	6
Melden .....	6
1.6 Leeswijzer .....	6
2. Draaiboek .....	8
Fase 1: Organisatie.....	8
Fase 2: Acties strategisch bestuurlijk team .....	9
Fase 3: Nafase.....	10
3. Toelichting op het draaiboek.....	11
3.1 Organisatie na melding.....	11
Team samenstellen .....	12
Rol van afdeling Veiligheid .....	12
Rol directeur publieke gezondheidszorg (GGD).....	12
3.2 Te ondernemen acties.....	13
3.3 De nafase .....	14
4. Rollen en verantwoordelijkheden.....	16
4.1 De gemeente.....	16
Rolverdeling bij een calamiteit .....	16
4.2 Gecontracteerde aanbieders .....	16
4.3 Toezichthouder Wmo 2015 .....	16
5. Voorbereiding.....	18
5.1 Bekendheid met het draaiboek .....	18
5.2 Afstemming tussen draaiboeken .....	18
5.3 Melden .....	18
5.4 Beheer en controle draaiboek .....	18
5.5. Opleiden, trainen en oefenen.....	19

6. Definities .....	20
6.1 Calamiteit.....	20
6.2 Crisis .....	20
6.3 Incident.....	20
6.4 Warme en koude fase .....	20
Bijlage 1: Informatiekaart Calamiteiten Wmo.....	21

# 1. Inleiding

## 1.1 Wmo 2015

Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor een belangrijk deel van de ondersteuning aan mensen zodat zij zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en deel kunnen blijven nemen aan de samenleving. Met de Wmo 2015 zijn ook nieuwe verantwoordelijkheden naar de gemeente Katwijk gekomen.

Dit draaiboek geldt voor calamiteiten die gebeuren in zorg en ondersteuning die geleverd wordt vanuit de Wmo 2015, en daarmee voor de gecontracteerde en gesubsidieerde instellingen en aanbieders. Het is geen (wettelijke) verplichting een dergelijk draaiboek te hebben en te gebruiken, maar het ondersteunt het bereiken van uniforme werkwijzen en duidelijkheid over werkafspraken en biedt noodzakelijke informatie voor nieuwe collega's. In paragraaf 1.4 wordt ingegaan op de eisen voor aanbieders die op grond van de Wmo 2015 en onze inkoop gelden. Dit draaiboek is daar een aanvulling op, voor gebruik binnen de gemeente. De gemeente heeft immers mede een verantwoordelijkheid jegens familie en het netwerk van een slachtoffer, en zal zich moeten voorbereiden op zorgvuldige berichtgeving voor als de calamiteit in de publiciteit komt.

Dit draaiboek sluit aan op andere draaiboeken binnen de gemeente Katwijk waaronder 'Gang van zaken bij calamiteiten jeugdhulp'. Een grootverschil tussen de zorg voor kinderen onder de Jeugdwet en volwassenen onder de Wmo 2015 betreft de wijze waarop het toezicht is georganiseerd. De Inspectie Jeugdzorg blijft de toezichthouder op jeugdhulp. Onder de Wmo is de gemeente vanaf 2015 zelf verantwoordelijk voor het organiseren van toezicht. In Katwijk is die taak bij de afdeling Samenleving belegd. Dit een nieuwe taak waarvoor de uitvoering nog in ontwikkeling is. Op basis van ervaringen wordt die in 2015 verder ontwikkeld. Er wordt bij een calamiteit nauw samengewerkt tussen de opdrachtgever (de gemeente) en de toezichthouders Wmo. De werkafspraken in dit draaiboek zullen worden aangepast op basis van ervaringen uit de praktijk.

## 1.2 Calamiteiten bestaan

Hoe goed de afspraken in een zorgstelsel ook mogen zijn, calamiteiten zullen blijven gebeuren. De overheid kan niet voorkomen dat er soms zaken misgaan, en moet die illusie ook niet willen wekken.

Met de overdracht van onderdelen van de AWBZ naar de gemeente komen calamiteiten nadrukkelijker op de lokale agenda. Een calamiteit heeft niet alleen gevolgen voor personen, maar ook voor publiciteit, publiek en politiek. Daarbij moet onderscheid worden gemaakt tussen de verantwoordelijkheid van betrokkene(n), de betrokken instellingen en hulpdiensten en de politieke verantwoordelijkheid. Een gemeentelijk draaiboek voor het omgaan met een calamiteit is daarom gewenst, naast de draaiboeken van die instellingen zelf. Niet alleen om genoemde verantwoordelijkheden scherp te houden, maar ook om adequaat te reageren en ervan te leren.

Bij een calamiteit gaat de eerste zorg vanzelfsprekend uit naar het slachtoffer en diens omgeving. De instellingen spelen daarin een belangrijke rol. Daarnaast is een zorgvuldige afstemming en communicatie van betrokken hulp- en opsporingsdiensten van belang om het leed van slachtoffer(s) niet onnodig te vergroten en om de veiligheid van anderen te waarborgen.

## 1.3 Doel calamiteitendraaiboek

Dit draaiboek is opgesteld in het kader van de decentralisatie van AWBZ taken. Vanaf 2015 is de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor de gedecentraliseerde onderdelen over gegaan van de AWBZ naar de Wmo 2015 en wordt de gemeente integraal verantwoordelijk voor het toezicht op de uitvoering van de Wmo 2015. Voorheen lag deze taak bij de Inspectie Gezondheidszorg

(IGZ).

In dit draaiboek staat beschreven welke stappen er – met name vanuit de gemeentelijke verantwoordelijkheid als opdrachtgever – moeten worden genomen, en welke rollen betrokken partijen hebben. Doel is de afhandeling van de calamiteit in goede banen te leiden en voorbereid te zijn op de (bestuurlijke) gevolgen. Daarbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij bestaande protocollen binnen de gemeente. De betrokken zorgaanbieders houden uiteraard hun eigen professionele verantwoordelijkheid voor de afhandeling van een calamiteit, zowel richting opdrachtgever als richting de toezichthouder Wmo. Mocht het onderzoek van de toezichthouder Wmo aanleiding geven tot beleidswijzigingen in de zorgverlening, dan zal de afdeling Samenleving haar rol spelen in het doorvoeren ervan. De gemeente wil het nieuwe stelsel duurzaam maken en leren van calamiteiten, opdat de kans op nieuwe calamiteiten afneemt.

Naast het vastleggen van een werkwijze in de eerste fase van een calamiteit is altijd het doel door evaluatie te leren van een calamiteit en indien van toepassing noodzakelijke veranderingen door te voeren van om kans op herhaling te verminderen.

## 1.4 Wat zegt de Wmo 2015 over het melden en onderzoeken van een calamiteit?

De Wmo 2015 bevat de volgende definities die voor dit draaiboek relevant zijn:

- *calamiteit*: 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 cliënt heeft geleid;

- *geweld bij de verstrekking van een voorziening*: ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft;

- *huiselijk geweld*: lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld of bedreiging daarmee door iemand uit de huiselijke kring;

### Melden

Wat betreft melden staat in de Wmo 2015, artikel 3.4 het volgende:

1. De aanbieder doet bij de gemeentelijke toezichthouder onverwijld melding van:
    - a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
    - b. geweld bij de verstrekking van een voorziening.
  2. 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.
  3. Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan de aanbieder of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van betrokkene verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten
- Met de verschillende contractpartners worden afspraken en werkafspraken gemaakt. Dit gebeurt o.a. aan de bestuurlijke overlegtafel in het kader van de begeleiding.

## 1.5 Definitie van een calamiteit voor dit draaiboek

In dit draaiboek wordt het begrip ‘calamiteit’ voorbehouden aan alleen de zwaarste categorie van voorvallen (zie ook hoofdstuk 6. Definities). Voor de definiëring van een calamiteit maakt dit draaiboek gebruik van de definitie die Wmo 2015 hanteert aangevuld met het gegeven dat we het ook als calamiteit beschouwen en behandelen als er schadelijke gevolgen zijn voor een ander door handelen van de cliënt.

### Calamiteit:

- 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 cliënt heeft geleid;
- dan wel waarbij handelen van de cliënt heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een omstander.

Voorbeelden van dergelijke calamiteiten zijn:

- niet-natuurlijke dood, waaronder suïcide;
- elk overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt
- ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel van een hulpverlener of cliënt, of van een ander, als gevolg van het handelen van een hulpverlener of cliënt;
- ernstig grensoverschrijdend gedrag door cliënten, hulpverlener, of door hulpverlener en cliënt

### Voorziening

De definitie van een calamiteit spreekt van een ‘niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening’

Bij alle voorzieningen die vanuit de Wmo 2015 ter beschikking worden gesteld kunnen calamiteiten voorkomen, en het draaiboek is op die situaties van toepassing. Dat het draaiboek van toepassing is loopt niet vooruit op de verantwoordelijkheid en eventuele aansprakelijkheid. Deze voorzieningen worden door verschillende aanbieders geleverd. Omwille van de leesbaarheid wordt in dit draaiboek soms alleen de term ‘aanbieder’ gehanteerd.

Voorbeelden van Wmo voorzieningen zijn:

- maatschappelijke opvangvoorzieningen
- beschermd wonen
- hulp bij het huishouden,
- ambulante begeleiding
- dagbesteding

### Melden

Met de contractpartners worden afspraken gemaakt over het melden van een calamiteit. Wettelijk is bepaald dat een calamiteit bij de toezichthouders Wmo gemeld moet worden. Daarnaast kunnen meldingen via verschillende kanalen binnenkomen, denk daarbij aan de wethouder Zorg, via politie of burgemeester of via de afdeling Veiligheid.

De werkwijze staat nader toegelicht in paragraaf 3.1.

## 1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 is het eigenlijke draaiboek waarover in deze inleiding wordt gesproken. Voor geofende medewerkers functioneert het draaiboek als een snel te scannen checklist, zonder

dat veel tijd verloren gaat aan lezen. Voor de niet geoefende lezer is het draaiboek waarschijnlijk te cryptisch opgesteld. Daarom bevat hoofdstuk 3 een toelichting op het draaiboek, waarin onderdelen worden verklaard en becommentarieerd.

Ter voorbereiding op het werken met dit draaiboek staat in de hoofdstukken 4, 5 en 6 informatie over rollen en verantwoordelijkheden, noodzakelijke voorbereiding op een calamiteit en definitiekwesties. Als bijlage is een informatiekaart sociale calamiteiten Wmo opgenomen. Met deze kaart is in het geval van een calamiteit snel de benodigde informatie voor handen.

Dit draaiboek is opgesteld door de gemeente Katwijk en is toegesneden op de ambtelijkbestuurlijke acties naar aanleiding van een calamiteit aan de ene kant en de rol die Katwijk als opdrachtgever in het kader van de Wmo 2015 heeft aan de andere kant. Daarnaast is het goed om te benadrukken dat betrokken instellingen hun eigen draaiboeken hanteren.

## 2. Draaiboek

### Fase 1: Organisatie

		<i>Binnen 3 uur</i>
1.1	Een melding komt binnen. Dit kan o.a. via: - politie of burgemeester - instantie of TSO/JGT - via inwoner - via college of raadslid - via piketdienst veiligheid	Een melding kan op verschillende manieren binnenkomen. Belangrijk is dat de melding terecht komt bij het afdelingshoofd samenleving en piketdienst veiligheid.
1.2	Afdelingshoofd Samenleving krijgt melding calamiteit binnen	Informeert de toezichthouder Wmo.
1.3	Afdelingshoofd Samenleving beoordeelt het type en de zwaarte van de melding. Zo nodig en indien van toepassing overlegt hij hiervoor eerst met de toezichthouder Wmo en/of de betrokken aanbieder.	Calamiteit afstemmen met afdeling Veiligheid
1.4	Afdelingshoofd Samenleving heeft spoedoverleg over aanpak	Afdelingshoofd Samenleving heeft korte lijn met Veiligheid, en overlegt bij iedere melding met de toezichthouder Wmo. De opdracht om de afhandeling van de calamiteit te organiseren kan belegd worden bij een strategisch bestuurlijk team.
1.5	Afdelingshoofd Samenleving: samenstellen van strategisch bestuurlijk team	Het team kan bestaan uit: 1. Afdelingshoofd samenleving 2. Burgemeester 3. Wethouder Zorg 4. Veiligheid 5. communicatieadviseur 6. politie/Om (bij strafrechtelijke zaken)
1.6	Indien nodig kan een operationeel actieteam samengesteld worden op ambtelijk uitvoerend niveau	Het team kan bestaan uit: Teamleider Zorg Specifieke teamleden Toezichthouder Wmo
1.7	Afdelingshoofd Samenleving maakt afspraken over verdeling van taken	Strategisch bestuurlijk team checkt of de juiste personen betrokken zijn, loopt de actiepunten van fase 2 door en maakt een taakverdeling
1.7	Afdelingshoofd Samenleving houdt samen met secretaris een dossier bij i.v.m. evaluatie/nazorg en inspectie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• beveiligde map op de server</li> <li>• logboek gebeurtenissen en acties</li> <li>• e-mailverkeer bewaren</li> </ul>



## Fase 2: Acties strategisch bestuurlijk team

		<i>Binnen 48 uur</i>
2.1	Informereren naar zorg voor omstanders van slachtoffer en/of dader	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is opvang voor betrokkenen geregeld?</li> <li>• Zijn de andere cliënten of omstanders veilig?</li> <li>• Stem af met de politie, indien van toepassing</li> <li>• Afstemmen wie contactpersoon zorgaanbieder is/blijft</li> </ul>
2.2	Informereren naar zorg voor direct betrokken personeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Is opvang van direct betrokken personeel geregeld?</li> </ul>
2.3	Kiezen omgang met media	<ul style="list-style-type: none"> <li>• keuze passief of actief persbeleid</li> <li>• communicatieadviseur en wethouder stemmen af, adviseert wethouder over perscontacten</li> <li>• coördinator levert inhoudsinformatie</li> </ul>
2.4	Informereren gemeenteraad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stuur persberichten cc. ook naar raad</li> <li>• eventueel raadsbrief opstellen (kan vertrouwelijk)</li> </ul>
2.5	Eventueel publiek optreden van het politiek bestuur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wethouder (of burgemeester) naar plaats delict</li> <li>• persconferentie(s) of persberichten</li> </ul>

### Fase 3: Nafase

		<i>Binnen 2 maanden</i>
3.1	Gemeente (afdeling Samenleving en/of Toezichthouder Wmo) ontvangt feitenrelaas van instelling (zie 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnen 2 weken dient betrokken instelling een compleet overzicht te bieden.</li> <li>• Voor de mediastrategie is het soms wenselijk al eerder een verslag op hoofdpunten te krijgen.</li> </ul>
3.2	Gemeente hoort van de toezichthouder Wmo of zij nader onderzoek gaat doen	Bij instelling sprake van ernstige of herhaaldelijke calamiteit? Dan kan gemeente een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren.
3.3	Afdelingshoofd Samenleving en strategisch bestuurlijk team evalueren de calamiteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was het een unieke en niet te voorkomen calamiteit?</li> <li>• Was er sprake van inschattingsfouten?</li> <li>• Was er sprake van systeemfouten?</li> <li>• Is de calamiteit goed afgehandeld?</li> <li>• Welke lessen zijn te leren?</li> </ul>
3.4	Terugkoppeling naar politiek bestuur	Terugkoppelen bevindingen naar gemeenteraad als er een noodzaak is tot systeemaanpassingen. Bevindingen ook terugkoppelen naar de directies van betrokken instellingen en Teams sociale ondersteuning.
3.5	Nazorg aan betrokken instanties en collega's	Is en voldoende aandacht en nazorg verleend aan de betrokken medewerkers van de instanties en de interne collega's?

## 3. Toelichting op het draaiboek

### 3.1 Organisatie na melding

De melding van een calamiteit is in het algemeen afkomstig van verschillende partijen zoals een instelling, wethouder Zorg, Burgemeester, inwoner of de afdeling Veiligheid. In de regel heeft de instelling de melding dan al bij de toezichthouder Wmo gedaan. Gezien de nieuwe situatie zoeken toezichthouders Wmo, afdeling Veiligheid en afdeling Samenleving altijd contact nadat een calamiteitsmelding is binnengekomen bij een van de drie partijen.

Het calamiteitendraaiboek begint op het moment dat die melding binnenkomt bij het afdelingshoofd Samenleving of diens plaatsvervanger, die korte lijnen heeft naar het college van B&W.

Het eerste wat het afdelingshoofd Samenleving uitvoert is een snelle beoordeling van de melding:

- Is er daadwerkelijk sprake is van een calamiteit, zoals gedefinieerd in dit draaiboek? Of betreft het een incident? Dat laatste geval heeft uiteraard ook aandacht nodig, maar die is van een andere orde dan bedoeld in dit draaiboek;
- Hoe ernstig is de calamiteit? Kan de eerste actie van de gemeente wachten tot de volgende dag, moet de burgemeester acuut uit zijn bed worden gebeld, of is het iets daartussenin? Die weging is belangrijk. In deze allereerste fase van het draaiboek kan de afdelingshoofd die weging doen, samen met de betrokken instelling.
- Afstemmen met de toezichthouder Wmo en checken of die de melding ook heeft ontvangen.

Als er daadwerkelijk sprake is van een calamiteit, en er is maatschappelijke onrust, dan stemt Het afdelingshoofd de taken en werkzaamheden af met het Veiligheids-piket. De wethouder zorg is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle werkzaamheden die verband houden met de portefeuille Zorg, terwijl de burgemeester (veiligheid) zijn verantwoordelijkheid voor de openbare orde neemt.

In deze fase kan het overigens noodzakelijk zijn acuut extern te communiceren. In dat geval stemt Veiligheid in principe af met communicatie, die via een piketregeling beschikbaar is.

Over het doen van de melding kan verder worden opgemerkt:

1. Afdeling veiligheid heeft een eigen piketdienst waar de politie alle verstoringen van de openbare orde en alle overlijdensgevallen met een onnatuurlijke oorzaak meldt. Afdeling veiligheid zal calamiteiten, zoals bedoeld in dit draaiboek, ook aan de afdelingshoofd Samenleving melden. De piketmedewerkers van Veiligheid zullen daarom vertrouwd worden gemaakt met de definitie van een 'Wmocalamiteit' en met het bestaan van dit draaiboek.

2. In zeer spoedeisende en ernstige gevallen kan het noodzakelijk zijn dat het afdelingshoofd Samenleving ook direct de wethouder(s) en burgemeester informeert, en pas daarna een strategisch bestuurlijk team samenstelt. Daarnaast is het soms denkbaar dat een wethouder eerder van de calamiteit hoort dan het afdelingshoofd. In dat geval neemt de wethouder contact op met het afdelingshoofd Samenleving.

De toezichthouder Wmo kijkt in eerste instantie in welke mate en of de veiligheid in een voorziening nog geborgd is en of de zorg voor andere cliënten nog geboden kan worden. Na de eerste acute fase stelt de toezichthouder Wmo een nader onderzoek in, in overleg met de afdeling Samenleving. Bij het nader onderzoek onderzoekt de toezichthouder of kwaliteitseisen ten tijde van de calamiteit zijn nageleefd of er onvolkomenheden waren en of de calamiteit voorkomen had kunnen worden.

De politie onderzoekt of er sprake is van een strafbaar feit (indien van toepassing). De toezichthouder Wmo informeert en adviseert de afdeling Samenleving over de uitkomsten van het onderzoek.

Tijdens dat onderzoek stelt de afdeling Samenleving zich terughoudend op in het zelf verzamelen van informatie, het debatteren over de calamiteit of een mogelijke oplossing voor het voorkomen van gelijksoortige calamiteiten zolang het onderzoek loopt. De toezichthouder Wmo is hierin leidend. De afdeling Samenleving kan voor de uitoefening van haar taken wel nadere informatie aan de betrokken instellingen vragen. Het opleggen van sancties is een taak van de opdrachtgever.

Bij een melding worden de volgende gegevens verstrekt

1. gegevens van de cliënt: naam, geboortedatum, geslacht, juridische status, zorgzwaarte
2. datum calamiteit
3. getrokken zorgverleners bij de calamiteit, functie van betrokkenen en mate van betrokkenheid
4. beschrijving van de feiten

In het traject dat volgt op de melding zorgt de gemeente (toezichthouder Wmo en team Zorg) voor het doorlopen van de volgende stappen:

1. analyse basisoorzaken
2. conclusies calamiteitencommissie
3. verbetermaatregelen
4. nazorg
5. acties richting bestuurders

### **Team samenstellen**

Het afdelingshoofd Samenleving stelt een strategisch bestuurlijk team samen.

Daarin heeft hij of zij ook de voorzittersrol, maar als daar goede redenen voor zijn kan ook een andere gelegenheidsvoorzitter worden aangewezen.

Naast logische teamleden als een communicatieadviseur, Wethouder Zorg, Veiligheid en de Burgemeester worden afhankelijk van de situatie ook andere contactpersonen toegevoegd.

Het team verdeelt de taken en spreekt af hoe zij elkaar informeren en hoe hun verslagen worden gebruikt. Informatie inzake de calamiteit wordt in een beveiligde map opgeslagen.

Het afdelingshoofd zal de praktische afhandeling van de calamiteit in het algemeen delegeren aan een teamleider Zorg. Het is van belang dat de betreffende medewerker het werkveld, de procedures en de betrokken organisaties goed kent.

e exacte werkwijze zal per calamiteit verschillen, afhankelijk van de situatie.

### **Rol van afdeling Veiligheid**

Als er sprake is van maatschappelijke onrust en/of verstoring van de openbare orde, of dat lijkt zicht te ontwikkelen, dan neemt het afdelingshoofd Samenleving contact op met de piketmedewerker bij Veiligheid. Dat kan ertoe leiden dat de afdeling Veiligheid haar rol op het gebied van openbare orde neemt. Dat betekent niet dat het afdelingshoofd Samenleving aan de zijlijn staat. Dit draaiboek blijft van kracht, maar er wordt samengewerkt met Veiligheid. Het afdelingshoofd wordt dan opgenomen in het team van Veiligheid en blijft de contacten met de instellingen en de toezichthouder Wmo onderhouden.

Het valt overigens nooit uit te sluiten dat een calamiteit met weinig maatschappelijke onrust zich ergens in het proces alsnog ontwikkelt tot een situatie met veel maatschappelijke onrust. In dat geval wordt meteen afstemming gezocht met Veiligheid.

### **Rol directeur publieke gezondheidszorg (GGD)**

Als er sprake lijkt te zijn van een calamiteit waarbij óók de publieke gezondheid en veiligheid in het geding zijn, dan wordt ook afgestemd met de directeur publieke gezondheid (via de afdeling Samenleving). Het calamiteitendraaiboek Wmo 2015 blijft van kracht, maar bijvoorbeeld mediaoptreden wordt nu ook afgestemd met de GGD.

## 3.2 Te ondernemen acties

Binnen enkele uren na binnenkomst van de melding moet fase 2 van het draaiboek beginnen. Deze fase bestaat vooral uit handelingen gericht op communicatie en het managen van informatie.

### **Privacy**

Probeer de privacy van de betrokken personen zoveel mogelijk te waarborgen, zonder het verstrekken van voor- en achternamen. Spreek bijvoorbeeld van 'cliënt' of 'persoon'.

### **Contact met instelling**

Als een melding niet direct via de zorgaanbieder binnenkomt, of de informatie is onvolledig, neem dan contact op met de aanbieder om meer informatie te krijgen over de calamiteit. Is bekend wie betrokken zijn, let dan op de volgende punten:

- Vraag eventueel een afvaardiging om deel te nemen aan het actieteam
- Vraag een contactpersoon het team op de hoogte te houden van de veiligheid van betrokkenen en medewerkers;
- Vraag welke hulp zij van de gemeente nodig hebben;

### **Acties richting betrokkenen**

Er is zo snel mogelijk informatie nodig over de toestand van slachtoffer(s), de veiligheid van andere omstanders en/of cliënten of medewerkers en eventueel noodzakelijke acties door de gemeente.

### **Informereren politiek bestuur**

De wethouder Zorg wordt inhoudelijk geïnformeerd over de gebeurtenissen, de stand van zaken en te ondernemen stappen.

Als de casus vanwege maatschappelijke onrust vraagt om een regierol van de burgemeester en de wethouder Zorg is betrokken vanuit de verantwoordelijkheid voor de Wmo wordt dit afgestemd in het strategisch bestuurlijk team.

### **Informereren media**

De communicatiemedewerkers worden geïnformeerd via een piketdienst.

Media-aandacht is niet altijd in het belang van de slachtoffers, het politieonderzoek en andere betrokkenen. Het actieteam bespreekt met de voorlichter van de wethouder of een mediaoptreden aan de orde is. Bij uitingen in de media levert de coördinator van het strategisch bestuurlijk team de inhoudelijke informatie (die is verkregen van de betrokken instellingen en wijkteam) en is de voorlichter verantwoordelijk voor contacten met de media. Het is daarnaast zaak om perswoordvoering ook af te stemmen met de communicatieadviseur van de betrokken zorgaanbieder. Bij strafrechtelijke zaken moet afstemming gezocht worden met politie en OM, zij worden dan de woordvoerder.

### **Publiekelijk optreden politiek bestuur**

Ook een publiek optreden van een burgemeester, wethouder of directeur van een instelling moet per geval worden bekeken. Publiek optreden kan variëren van een bezoek aan slachtoffer(s) tot een persconferentie. Als meerdere gemeenten betrokken zijn bij de calamiteit, dan kunnen deze optredens ook regionaal worden verdeeld. Soms is het beter dat een wethouder de inhoudelijke stelselvragen beantwoordt, terwijl de burgemeester voor gezin en samenleving de empathische rol van burgervader op zich neemt.

In de 'warme fase' van een calamiteit is het voor bestuurders verleidelijk om de samenleving te

beloven dat allerlei procedures anders moeten, of dat er meer regels en toezicht nodig zijn. Zulke beloften moeten in deze fase te worden ontmoedigd. Zoals in hoofdstuk 1.2 al werd opgemerkt: hoe goed de zorg ook is georganiseerd, calamiteiten gebeuren en zullen ook in de toekomst blijven gebeuren. Een bestuurder kan daarom in deze fase beter beloven dat er kritisch wordt gekeken naar het systeem en dat knelpunten worden opgelost, maar dat er ruimte moet blijven voor zorginstellingen en professionals om per geval en situatie te bepalen wat er moet gebeuren.

### **Informereren gemeenteraad**

De gemeenteraad wil liefst 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 gemeenteraad moet aandacht worden besteed aan de geldende privacy-richtlijnen. 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.

## **3.3 De nafase**

In de derde fase, ook wel de niet-acute of koude fase genoemd, wordt de calamiteit en de afhandeling ervan geëvalueerd, met de bedoeling ervan te leren.

### **Feitenrelaas**

Nadat een calamiteit is gemeld, vraagt de toezichthouder Wmo in het algemeen om een feitenrelaas, dat binnen twee weken gereed moet zijn. Bij ernstige calamiteiten, die gepaard gaan met maatschappelijke onrust, kan de gemeente uiteraard geen twee weken zitten wachten op een feitenrelaas. Soms is het van belang de basisfeiten (wie, wat, wanneer, waar en waarom) binnen 24 tot 48 uur op tafel te hebben, zodat de wethouder en/of de burgemeester daarmee kunnen werken. In zulke gevallen zal de voorzitter van het gemeentelijk strategisch bestuurlijk team de betrokken instelling vragen om direct met informatie te komen.

Overigens moet ervoor worden gewaakt dat het onderzoek van de gemeente een eventueel strafrechtelijk onderzoek in de weg zit. Bij een strafrechtelijk onderzoek delen politie en het Openbaar Ministerie geen informatie met de gemeente of de betrokken instelling.

### **Onderzoek**

De hoofdvraag van een gemeente is meestal of de calamiteit een noodlottig incident was of een systeemfout die om een aanpassing vraagt. Als die vraag in het onderzoek onvoldoende aan de orde komt of beantwoord wordt, dan kan de gemeente of de betrokken instelling besluiten om zelf een onafhankelijk onderzoek uit te laten voeren.

In deze fase wordt de wethouder Zorg op de hoogte gehouden. De media worden in deze fase niet actief benaderd, omdat zulk onderzoek in alle rust moet gebeuren. Bij vragen van de media wordt daarom verwezen naar het lopende onderzoek.

### **Rapportage toezichthouder**

De toezichthouder Wmo rapporteert afhankelijk van de situatie zo spoedig mogelijk over haar bevindingen over de calamiteit en de mogelijke aanbevelingen. Na de rapportage worden de stappen van draaiboekfase 3 opnieuw doorlopen, zoals het informeren van direct betrokkenen, informeren politiek bestuur, optreden politiek bestuur, informeren media et cetera.

De verantwoordelijke beleidsafdelingen van de gemeente en instellingen vertalen die aanbevelingen naar eventuele maatregelen. Bij noodzakelijke stelselwijzigingen doet het college van B&W een voorstel aan de gemeenteraad.

**Evaluatie**

Het is van belang dat er van een calamiteit wordt geleerd en noodzakelijke verbeteringen worden doorgevoerd om de kans op een volgende calamiteit te verminderen. Als de rust is weergekeerd evalueren het gemeentelijk actieteam en betrokken instellingen daarom de afhandeling van de calamiteit zoals de bruikbaarheid van het draaiboek, gemaakte fouten en nieuwe inzichten. Dit wordt schriftelijk vastgelegd in het calamiteitendossier van het afdelingshoofd en kan aanleiding zijn om het draaiboek aan te passen of (inkoop)afspraken met de instellingen te wijzigen.

**Nafase**

Het is belang dat er aandacht is voor de nazorg van de betrokken medewerkers. De calamiteit kan impact hebben op de betrokken medewerkers, waardoor extra nazorg noodzakelijk kan zijn.

## 4. Rollen en verantwoordelijkheden

### 4.1 De gemeente

De gemeente heeft vaak een belangrijke rol in de directe afhandeling (acute fase) van de calamiteit. Niet alleen omdat de burgemeester verantwoordelijk is voor de openbare orde en veiligheid, en aan het hoofd staat van politie en hulpdiensten, maar ook omdat de Wmo 2015 gemeenten integraal verantwoordelijk maakt voor de kwaliteit en het toezicht.

#### Rolverdeling bij een calamiteit

Bij een calamiteit heeft de gemeente uiteenlopende functies tegelijk: hulpverlener, handhaver van de openbare orde, plek om het hart te lichten, informatiebron, onderzoeker, opdrachtgever, toezichthouder. In eerste instantie heeft de burgemeester, en in tweede instantie de verantwoordelijk wethouder, daarin een cruciale rol. Daarin worden zij inhoudelijk en organisatorisch ondersteund door een team van ambtenaren.

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

### 4.2 Gecontracteerde aanbieders

Als een aanbieder betrokken is (geweest) bij een calamiteit, dan speelt deze instelling een centrale rol in de afhandeling van de calamiteit. Wettelijk gezien gelden voor hen de volgende eisen voor de afhandeling van een calamiteit:

- De instelling is wettelijk verplicht om een calamiteit onmiddellijk te melden bij de toezichthouder Wmo
- Zij moet daarbij alle noodzakelijke gegevens verstrekken voor het onderzoek naar die melding

### 4.3 Toezichthouder Wmo 2015

Katwijk heeft het toezicht op de Wmo op de schaal van de gemeente (lokaal) georganiseerd. Daarbij heeft Katwijk de toezichthouders onder gebracht bij de afdeling Samenleving. Een calamiteit moet



aan de toezichthouder Wmo worden gemeld door de betrokken aanbieder. De toezichthouder Wmo vraagt in de regel om een feitenrelaas, dat binnen twee weken bij de toezichthouder moet liggen. Op basis van de melding doet de toezichthouder Wmo altijd onderzoek en adviseert de afdeling Samenleving.

## 5. Voorbereiding

Een calamiteit doet zich altijd onverwacht voor. Een draaiboek in een kast heeft op dat moment nauwelijks waarde als de direct betrokken organisaties zich niet hebben voorbereid. De gemeente, hulpdiensten en aanbieders, wijkteams of Veilig Thuis moeten zich daarom prepareren op een calamiteit, zodat zij snel kunnen handelen, weten wat hen te doen staat, de juiste routes kennen en geen onnodige fouten maken.

### 5.1 Bekendheid met het draaiboek

De eerste vereiste is dat alle direct betrokkenen het draaiboek goed kennen. Dat geldt met name voor functionarissen (zie 5.2 en hoofdstuk 2) die in het draaiboek een operationele rol hebben. Collega's daaromheen kunnen volstaan met globale kennis van het bestaan en de inhoud. Zij kunnen bijvoorbeeld met de informatiekaart Wmo worden geïnformeerd. Ook de wethouder en burgemeester kunnen volstaan met kennis van het draaiboek op hoofdlijnen. Bij een calamiteit worden zij immers door hun stafmedewerkers door het draaiboek geleid. Ook de gemeenteraad dient vooraf te worden geïnformeerd over het bestaan van een draaiboek en hoe een calamiteit op hoofdlijnen wordt afgehandeld. De raad zal met name geïnteresseerd zijn in de wijze waarop zij wordt geïnformeerd over eventueel politiek-bestuurlijk falen, systeemfouten, stelselwijzigingen en de rol van onafhankelijk onderzoek na een calamiteit.

### 5.2 Afstemming tussen draaiboeken

Zoals eerder al gesteld sluit het huidige draaiboek aan bij bestaande protocollen binnen de gemeente

Niet alleen de gemeente heeft een draaiboek voor calamiteiten. Gecontracteerde instellingen, moeten eigen draaiboeken hebben voor als zich tijdens hun werk een calamiteit voordoet. De gemeente zal er bij de instellingen op aandringen dat zij hun eigen draaiboek afstemmen op dat van de gemeente.

### 5.3 Melden

Het is mogelijk om 24/7 een melding te doen via de piketregeling van Veiligheid.

Meldingen aan de toezichthouder Wmo worden daar zo spoedig mogelijk gedaan. De betrokken functionarissen moeten op dat moment helder voor ogen hebben wat er staat te gebeuren:

- Veiligheid is altijd bereikbaar voor politie en hulpdiensten. Veiligheid weet in welke gevallen het Calamiteitendraaiboek Wmo 2015 wordt gevolgd en weet het betrokken afdelingshoofd Samenleving te vinden.
- Het afdelingshoofd Samenleving is in geval van een calamiteit altijd bereikbaar.
- Veiligheid, het afdelingshoofd Samenleving en instellingen beschikken over een actuele telefoonlijst.
- De instellingen hebben een interne communicatieroute als zich een calamiteit voordoet. Zij doen zelf de melding bij de toezichthouder Wmo;

### 5.4 Beheer en controle draaiboek

Het beheer van het draaiboek ligt bij de afdeling Samenleving. Het calamiteitendraaiboek wordt aangepast op basis van ervaringen in de praktijk. Tenminste jaarlijks worden de werkafspraken en de Informatiekaart Wmo doorgenomen en bekeken of deze nog actueel zijn. De samenwerking met toezichthouders Wmo en afdeling Veiligheid wordt geëvalueerd.

## **5.5. Opleiden, trainen en oefenen**

Er wordt een regionaal afgestemde oefening sociaal domein afgenomen. Hiermee gaan we lokaal oefenen.

## 6. Definities

### 6.1 Calamiteit

In hoofdstuk 1 is de definitie voor calamiteit, zoals deze in dit draaiboek wordt gehanteerd, als volgt opgenomen:

- 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 cliënt heeft geleid;
- dan wel waarbij handelen van de cliënt heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een omstander.

### 6.2 Crisis

Een crisis is een acute ernstige verstoring van het alledaags functioneren van een cliënt. Die crisis leidt tot een ernstige ontregeling (fysieke, sociale en psychische gesteldheid) van de cliënt of diens omgeving, met als gevolg een acuut onhoudbare situatie in het thuismilieu of in de woonsituatie van de cliënt.

Door de ontregeling schieten gebruikelijke oplossingsstrategieën tekort. De aanpak van dit soort crises maakt onderdeel uit van het reguliere (primaire) werkproces van hulpverlenende instanties/lokale teams.

### 6.3 Incident

Hierbij gaat om relatief lichte verstoringen of afwijkingen van de dagelijkse gang van zaken in een instelling, met een mogelijk schadelijk gevolg voor de betrokkene, of voor een ander, als gevolg van handelen door een cliënt. Incidenten hoeven aanbieders niet te melden, maar worden door de instellingen zelf geregistreerd en opgepakt.

### 6.4 Warme en koude fase

In calamiteitenprotocollen (soms ook in dit draaiboek) is het gebruikelijk om de termen 'warme fase' en 'koude fase' te hanteren. De warme fase staat voor de acute fase van de afhandeling van een calamiteit, in de regel vlak nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Het is de fase waarin veel dingen tegelijk moeten gebeuren, waarin emoties hoog op kunnen lopen. De koude fase is de periode daarna, waarin tijd is voor onderzoek, evaluatie en reflectie.

## **Bijlage 1: Informatiekaart Calamiteiten Wmo**

Voor de Wmo is een Informatiekaart Sociale Calamiteit Wmo/Participatiewet gemaakt. Deze is te vinden op de *M-schijf M:Algemeen/crisisbeheersing/sociale calamiteiten*.