



Datum 28 juni 2018
Onderwerp Escalatiemodel meldingswaardige calamiteiten
jeugdhulp regio IJsselland
Van Regionaal Serviceteam Jeugd IJsselland

Inleiding

Het Regionaal Serviceteam Jeugd IJsselland (RSJ IJsselland) is als 'aankoopcentrale' verantwoordelijk voor de uitvoering van de inkoopstrategie specialistische jeugdhulp regio IJsselland met oog voor de rechtmatigheid en doelmatigheid. Het RSJ IJsselland betreft cliëntervaringen, jeugdhulpaanbieders en andere belanghebbenden actief bij dit proces. (zie: Dienstverleningsovereenkomst 2018 art 1.3) Door middel van contractmanagement draagt het RSJ IJsselland zorg voor het optimaal benutten van de afspraken in de overeenkomsten en het beheersen van risico's voor de cliënten en de gemeenten. (Dienstverleningsovereenkomst art.3.2). Het RSJ IJsselland houdt er toezicht op of aanbieders voldoen aan de kwaliteit en heeft een adviserende rol naar bestuurders met betrekking tot passende afspraken voor prestatieverbetering, de voortzetting of het verbreken van een contract met de jeugdhulpaanbieder. (zie: Gemeenschappelijke regeling artikel 4/ dienstverleningsovereenkomst art. 3.6/3.7)

Om bovengenoemde taken goed uit te kunnen voeren is het van belang dat de rol van het RSJ IJsselland bij calamiteiten helder is. Op dit moment bestaan er verschillende escalatieroutes in de regio. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) maakt onderscheid in meldingswaardige calamiteiten en incidenten die alleen intern bij een aanbieder gemeld worden. Het RSJ IJsselland heeft op basis van het voorgaande een escalatiemodel ontwikkeld, beschreven in paragraaf 1.2 van bijgaand memo.

Dit document beschrijft een escalatiemodel waarin omschreven is wat verstaan wordt onder meldingswaardige calamiteiten en op welke wijze het RSJ IJsselland betrokken wordt als dit zich voordoet.

Het escalatiemodel bestaat uit twee delen:

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



Datum 28 juni 2018
Onderwerp Escalatiemodel meldingswaardige calamiteiten
jeugdhulp regio IJsselland
Van Regionaal Serviceteam Jeugd IJsselland

Deel I

1.1. De kaders.

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

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

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

De raamovereenkomst art. 13.8c wordt, mits voldaan is aan het wijzigingsprotocol, met ingang van 1 januari 2019 gewijzigd in: "de opdrachtnemer draagt er zorg voor dat dat iedere meldingswaardige calamiteit en geweldsincident (volgens de definitie van meldingswaardige calamiteit en geweld die de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) hanteert) dat zich heeft voorgedaan bij de Ondersteuning onverwijld worden gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, de gemeentelijke Toegang van de gemeente waar de cliënt die de calamiteit betreft woonachtig is en/ waar het woonplaatsbeginsel van toepassing is en de opdrachtgever." (in de raamovereenkomst is de opdrachtgever het RSJ IJsselland). Totdat deze wijziging formeel wordt doorgevoerd in de raamovereenkomst wordt deze afspraak in de werkafspraken vastgelegd.

1.2 Definities van meldingswaardige calamiteiten en incidenten

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

Definities van Calamiteit en Geweld uit de Jeugdwet.

- **Calamiteit:**

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

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



Datum 28 juni 2018
Onderwerp Escalatiemodel meldingswaardige calamiteiten
jeugdhulp regio IJsselland
Van Regionaal Serviceteam Jeugd IJsselland

- **Geweld bij de verlening van jeugdhulp of de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering:**

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

Voorbeelden van calamiteiten in de jeugdhulp zijn:

- Niet-natuurlijke dood, waaronder suïcide;
- Elk overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een jeugdige
- Ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel van een jeugdige, of van een ander, als gevolg van het handelen van een jeugdige;
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag (fysiek, psychisch en/of seksueel) door jeugdigen, hulpverleners, ouders of verzorgers.

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

Definitie van incident – Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Incidenten zijn (in vergelijking met calamiteiten relatief lichte) verstoringen van de dagelijkse gang van zaken in een instelling.

De inspecties verwachten van de instellingen dat zij incidenten registreren, deze periodiek analyseren en naar aanleiding daarvan zo nodig verbetermaatregelen nemen.

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

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

Melden

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd maakt onderscheid in:

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



Datum 28 juni 2018
Onderwerp Escalatiemodel meldingswaardige calamiteiten
jeugdhulp regio IJsselland
Van Regionaal Serviceteam Jeugd IJsselland

Verplichte melding volgens de Jeugdwet art. 4.1.8:

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

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



Datum 28 juni 2018
Onderwerp Escalatiemodel meldingswaardige calamiteiten
jeugdhulp regio IJsselland
Van Regionaal Serviceteam Jeugd IJsselland

Deel II – Escalatiemodel meldingswaardige calamiteiten regio IJsselland

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

1. Jeugdhulpaanbieder meldt

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

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

2. Melding komt binnen bij de gemeentelijke toegang en de contractmanager RSJ IJsselland

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

Bij gemeentelijke toegang:

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

Bij contractmanagement RSJ IJsselland:

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

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

2.3 Afwegingen voor opschalen:

- a. Voldoende en juist gehandeld door jeugdhulpaanbieder, geen risico op maatschappelijke onrust → opschalen niet nodig, lokaal informeren en afhandelen volgens gemeentelijk protocol, monitoring door contractmanager (n.a.v. rapport inspectie Gezondheidszorg en Jeugd).
- b. Onvoldoende gehandeld door jeugdhulpaanbieder, geen risico op maatschappelijke onrust → Gesprek met directeur jeugdhulpaanbieder door contractmanager en afvaardiging van betreffende gemeente(n).
 - o Regiomanager RSJ IJsselland en manager(s) gemeente(n) worden hierover geïnformeerd (rapport inspectie Gezondheidszorg en Jeugd).



Datum 28 juni 2018
Onderwerp Escalatiemodel meldingswaardige calamiteiten
jeugdhulp regio IJsselland
Van Regionaal Serviceteam Jeugd IJsselland

- c. (risico op) maatschappelijke onrust waarbij de jeugdhulpaanbieder werkzaam is in één gemeente:
 - o er vindt spoedoverleg plaats tussen gemeente en contractmanager → gemeentelijk protocol wordt gevolgd waarbij contractmanager aansluit. Manager gemeente is in de lead. Monitoring door contractmanager (rapport inspectie IGJ).
 - o Regiomanager RSJ IJsselland wordt geïnformeerd en deze informeert zo nodig de voorzitter van het bestuur van RSJ IJsselland.
- d. (risico op) maatschappelijke onrust, waarbij de jeugdhulpaanbieder werkzaam is in meerdere gemeenten → er wordt opgeschaald naar de regiomanager RSJ IJsselland: deze belegt overleg met managers gemeente voor beoordeling impactanalyse:
 - o Lokaal opschalen voldoende? Regiomanager RSJ IJsselland informeert voorzitter bestuur RSJ IJsselland. Managers informeren eigen lokale wethouder en betrekken contractmanagement bij vervolg (volgen kwaliteit door Contractmanagement (rapport inspectie IGJ).
 - o Regionaal opschalen nodig? start Fase 1.

Fase 1: Organisatie - binnen 48 uur

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

Fase 2: Nafase - binnen 2 maanden

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



Datum 28 juni 2018
Onderwerp Escalatiemodel meldingswaardige calamiteiten
jeugdhulp regio IJsselland
Van Regionaal Serviceteam Jeugd IJsselland

Bijlage 1

Gemeente	Naam	Functie	Telefoonnummer	Mobiel	E-mailadres
Staphorst	Mevr. T. Wijbenga	Zorgcoördinator CJG	0522-462475	06-13323867	t.wijbenga@staphorst.nl
Staphorst	Mevr. S. Koster	CJG Coördinator	0522-467572	06-13900373	s.koster@staphorst.nl
Zwartewaterland	Mevr. J. Beumer	Manager sociaal domein		06-83080650	j.beumer@zwartewaterland.nl
Steenwijkerland	Mevr. M.Lindeboom	teamcoördinator consulententeam		06-13840147	marianne.lindeboom@steenwijkerland.nl
Ommen-Hardenberg	Mevr. E. Lettink	Gebiedsmanager Samen Doen		06-21214839	els.lettink@ommen-hardenberg.nl
Ommen-Hardenberg	Mevr. M. Huisman	Coördinator WMO/Jeugd Teammanager CJG/Toegang		06-11515915	marchien.huisman@ommen-hardenberg.nl
Kampen	Dhr. G. Schutte	Jeugd		06-12308242	g.schutte@cjkamp.nl
Zwolle	Mevr. K. Otten	Toegang		06-55433728	K.Otten@svt.zwolle.nl
Dalfsen	Mevr. K.Lautenbach	Teamleider uitvoering MO	0529-488239		k.lautenbach@dalfsen.nl
Obst-Wijhe	Mevr. S. Postel	Coördinator Jeugd	0570-140570	06-12577017	s.postel@obst-wijhe.nl of Jeugdteamobst-wijhe.nl
Deventer Raalte	Mevr. S. Meijer	Coördinator Jeugdteam		06-10015783	Susan.Meijer@raalte.nl