

Handreiking Aanpak Maatschappelijke Onrust

Definitief

Versie 2.0 december 2015

Veiligheidsregio Twente

N. Teesink
S. Faal
A. Barrett

VEILIGHEIDS 
TWENTE

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	3
1.1 Vooraf	3
1.2 Definitie	3
1.3 Fasering	4
1.4 Leeswijzer	4
2 Organisatie	5
2.1 Coördinatie door lokale driehoek	5
2.2 Ondersteuning door kernteam	6
2.3 Van Routine naar opschaling	8
3 Werkwijze	10
3.1 Start proces: signalering	10
3.2 Beoordeling signaal	10
3.3 Uitvoering aanpak maatschappelijke onrust	12
3.4 Einde proces: afsluiting	12
3.5 Stroomschema	12
Bijlage 1: Contactgegevens ketenpartners	13
Bijlage 2: Scenario's	14
2.1 Verdieping aanpak zedenzaken	14
2.2 Verdieping aanpak illegale/ongeplande evenementen	16
2.3 Verdieping aanpak polarisatie	18
2.4 Schulden en Geweld	20
2.5 Familiedrama	21
2.6 Maatschappelijke onrust en inschakeling media	22
2.7 Ernstig geweldsincident	23
2.8 Seksueel misbruik bij een aanbieder van WMO ondersteuning	25
Bijlage 3: Verantwoordelijkheden en taken kernteam	28
Bijlage 4: Organisatie communitatie(pool) en checklist communicatie	30
Bijlage 5: Checklist aanpak (dreigende) maatschappelijke onrust	34
Bijlage 6: Mindmap overwegingen sociale drama'	36

1 Inleiding

1.1 Vooraf

Voor u ligt de handreiking voor de aanpak van (dreigende) maatschappelijke onrust in Twente. Deze handreiking geeft voor sociale veiligheidsvraagstukken waar sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust, handvatten voor een eerste reflectie op de situatie en te nemen maatregelen. Beoogd wordt hiermee de driehoek en haar ondersteuners¹ gedurende de eerste uren/dagen houvast te geven bij hun aanpak om dreigend gebruik van geweld, ordeverstoringen en/of eigenrichting van burgers – als gevolg van het ontstaan van maatschappelijke onrust – te voorkomen c.q. de gevolgen van dergelijke onrust te beperken.

Met de transities in het sociale domein staan calamiteiten nog nadrukkelijker op de agenda van de lokale politiek, bestuurlijke agenda's. Een calamiteit heeft niet alleen gevolgen voor personen, maar ook voor publiciteit, publiek en politiek. Vanwege deze transities, waarbij de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor de (jeugd)zorg (-GGZ, VB, jeugdbescherming en jeugdreclassering en Veilig Thuis) en de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van calamiteiten naar de gemeenten is verschoven, zijn in deze handreiking de mogelijke effecten van calamiteiten in de (jeugd)zorg op de maatschappij meegenomen.

Een incident wat binnen de (jeugd)zorg blijft en geen relatie heeft maatschappelijk onrust/impact is hier niet beschreven. Hiervoor wordt verwezen naar de eigen aanpak incidenten binnen (jeugd)zorg. Wel kan jeugdzorg of WMO gebruik maken van de werkafspraken of organisatievorm die vermeld staan in deze handreiking.

Ook is, naast de multidisciplinaire opschaling, de werkwijze van de gemeentelijke opschaling opgenomen toegevoegd aan deze handreiking.

1.2 Definitie

De Handreiking Aanpak Maatschappelijke Onrust richt zich op het voorkomen en/of bestrijden van maatschappelijke onrust. Onder maatschappelijke onrust wordt verstaan:

... (de dreiging van) één of meerdere incidenten, die een (als symbolisch opgevatte) uiting vormen van bestaande spanningen en/of problemen, die in potentie dreigen te escaleren tot een ernstige aantasting van de openbare orde en veiligheid en/of maatschappelijke rust en/of kunnen leiden tot het plegen van strafbare feiten.

Er is sprake van maatschappelijke onrust als de onderstaande elementen aanwezig zijn:

- Een voedingsbodem, onderliggende maatschappelijke problemen;
- (de dreiging van) één of meerdere incidenten, die heftige reacties veroorzaken bij burgers, in de media of in de politiek, en die symbool staan voor bestaande maatschappelijke spanningen en problemen. Dit kan een dramatisch incident zijn, maar ook een vrij klein incident dat de druppel vormt die de emmer doet overlopen;
- Het (als reactie op een incident) optreden van massale, dan wel ernstige aantastingen van de openbare orde en veiligheid en/of het plegen van strafbare feiten.

In deze handreiking wordt gerefereerd aan ernstige maatschappelijke incidenten. Voorbeelden van dergelijke incidenten zijn:

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

Voorbeelden zijn enerzijds de gelukkig vrij zeldzame, "grote" gebeurtenissen zoals project X in Haren (2012), de overval op de juwelier in Deurne (2014), de onrust rond de terugkeer van Benno L. in Leiden (2014), en de terugkeer van Volkert van der G. in Apeldoorn (2014). Anderzijds de vele lokale, "kleine" casussen van (dreigende) maatschappelijke onrust, zoals familiedrama's, zelfdodingen en incidenten op scholen die niet het (landelijke) nieuws hebben gehaald. Deze laatste categorie komt het meeste voor. Voor verdere uitwerking van een aantal casussen over maatschappelijke onrust wordt verwezen naar bijlage 2.

¹ Voor een overzicht van mogelijke betrokken partijen en instanties wordt verwezen naar bijlage 1.

1.3 Fasering

Maatschappelijke onrust is een verschijnsel dat onverwachts kan opslaan. Soms in een flits. Echter, meestal geldt dat er eerst een aantal andere ontwikkelingen plaatsvindt voordat een probleem uitgroeit tot onrust of een sociale calamiteit. We kunnen stellen dat er meestal sprake is van de volgende fasering:

1. Rust
2. Dreigende maatschappelijke onrust
3. Maatschappelijke onrust
4. Escalatie
5. Terugkeer naar rust

1. Fase Rust

In deze fase is er géén sprake van openbare ordeverstoringen. Het is 'business as usual'. Wel kan er sprake zijn van een voedingsbodem voor maatschappelijke onrust in de vorm van aanwezige maatschappelijke problemen. Problemen op persoonlijk vlak (financieel/economisch, en/of (veiligheid van) woon- en leefomgeving) maar ook problemen die voortvloeien uit het samenleven van mensen met verschillende waarden en normen (verschillen in cultuur, etniciteit, religie, opvattingen over heilige symbolen, burger- en grondrechten, rechten van dieren en milieu).

2. Fase Dreigende maatschappelijke onrust

In de fase van 'dreigende maatschappelijke onrust' is sprake van één of meerdere kleine (op zichzelf staande) incidenten rond een bepaald maatschappelijk probleem. Deze incidenten krijgen nog geen of beperkte aandacht van burgers, (sociale) media of politiek, maar duidelijk is wel dat er iets speelt (signaal). Ook is het mogelijk dat zich een schokkend incident voordoet dat symbool staat voor een onderliggend maatschappelijk probleem.

3. Fase Maatschappelijke onrust

Er is sprake van maatschappelijke onrust: hevige ongerustheid en emotionele reacties bij (diverse) groepen burgers, in de (sociale) media of de politiek (verwensingen, stemmingmakerij, ophitsing, vernielingen, ontstaan van een agressieve sfeer, er vinden op beperkte schaal incidenten plaats). Hierbij bestaat het risico op escalatie, verstoring van de openbare orde en veiligheid en een toename van deze problematiek.

4. Fase Escalatie

In het ergste geval leidt maatschappelijke onrust tot een sociale calamiteit: een situatie waarbij de openbare orde en veiligheid sterk in het geding zijn of de sociale spanningen onbeheersbaar dreigen te worden (denk aan grootschalige verstoringen van de openbare orde en het (op grote schaal) plegen van strafbare feiten (bijv. vernielingen, openlijke geweldpleging, brandstichting, bedreiging).

5. Fase Terugkeer naar rust

Wanneer sprake is geweest van (dreigende) maatschappelijke onrust, en door de getroffen maatregelen de situatie weer beheersbaar is, waarbij de voedingsbodem voor maatschappelijke onrust is verdwenen of weggenomen.

In de praktijk komen de fases 2 en 3 het meeste voor. Daar is deze handreiking voor geschreven. De principes uit de handreiking zijn ook bruikbaar in fase 4.

1.4 Leeswijzer

Deze handreiking is geschreven vanuit de behoefte van bestuurders aan een handzaam document en daarmee een uniforme werkwijze voor de regio Twente. De handreiking is een aanvulling op al bestaande specifieke afspraken. De werkwijze en de checklist vormen geen voorgeschreven procedure of vast recept voor een gegarandeerd positief resultaat, maar een hulpmiddel om lokaal de juiste processen op te starten. Elke casus is uniek en vraagt om een eigen benadering.

In hoofdstuk twee is te lezen op welke manier de organisatie en coördinatie rondom (dreigende) maatschappelijke onrust vormgegeven wordt. Daarbij wordt ingegaan op de verhouding tussen de lokale driehoek of vierhoek, het kernteam en de taken en rollen in geval van gemeentelijke of multidisciplinaire opschaling.

In hoofdstuk drie wordt de werkwijze beschreven. Vanaf het moment dat het signaal binnenkomt en wordt beoordeeld, het opstarten van de werkwijze tot aan evaluatie en nazorg. Dit proces wordt inzichtelijk gemaakt in het stroomschema aan het eind van het hoofdstuk.

Ten slotte zijn een aantal bijlagen toegevoegd waarin (lokale) contactgegevens zijn te vinden (bijlage 1), thema's van maatschappelijke onrust verder worden uitgewerkt (bijlage 2), checklist taken kernteam (bijlage 3) en taken organisatie communicatie en checklists zijn te vinden in bijlage 4 en 5..

2 Organisatie

De meeste (maatschappelijke) onrust begint lokaal. Het primaat voor de aanpak daarvan ligt dan ook bij de lokale partijen. In deze handreiking ligt de coördinatie van de aanpak van maatschappelijke onrust bij de lokale driehoek, mogelijk uitgebreid met betrokken partijen. Uitvoering van de taken ligt bij het kernteam. Hieronder wordt de organisatiestructuur beschreven.

2.1 Coördinatie door lokale driehoek

De burgemeester heeft als eerste de verantwoordelijkheid om maatschappelijke onrust te voorkomen en/of te beteugelen. Hij heeft de regierol in de aanpak en stemt hierover af met de driehoekspartners. Daarnaast heeft de burgemeester tijdens (dreigende) maatschappelijke onrust de rol als burgervader, boegbeeld en bestuurder.

Naast de burgemeester heeft de wethouder jeugd en/of zorg bij calamiteiten een inhoudelijke verantwoordelijkheid. Hij/zij is immers bestuurlijk verantwoordelijk voor de jeugdhulp en zorg in de gemeente.'

De lokale driehoek -bestaande uit de burgemeester, de officier van Justitie en de (lokale) politiechef- is het gremium wat de regie heeft over de aanpak van de maatschappelijke onrust. Hierdoor wordt een zorgvuldige afweging van de verschillende belangen (zoals voorlichting aan burgers vs. opsporings- of onderzoeksbelangen in lopende strafzaken) bevorderd, en een eenduidige en effectieve communicatie mogelijk. De lokale driehoek stelt de kaders vast waarbinnen het kernteam functioneert en legitimeert daarmee de inzet van het kernteam.

De lokale driehoek kan worden uitgebreid met adviseurs zoals een Directeur Publieke Gezondheid (GGD) of diens gemandateerden en/of manager/wethouder OZJT. Hiertoe kan besloten worden wanneer andere belangen, bijvoorbeeld belang van goede zorg, naast het belang van sociale veiligheid in de aanpak van (dreigende) maatschappelijke onrust geïntegreerd dienen te worden.

De verantwoordelijkheid voor het goed afhandelen van een incident in het sociaal domein, kan zowel bij een wethouder jeugd of zorg als bij de burgemeester liggen. Een wethouder is namelijk inhoudelijk verantwoordelijk, vanwege de portefeuilles Jeugd en Zorg, en de burgemeester is verantwoordelijk voor een openbare orde en veiligheidsprobleem.

Wanneer is nu de wethouder of de burgemeester verantwoordelijk? De burgemeester gaat over de openbare veiligheid (schade aan personen, zaken of milieu) en openbare orde (verstoring van vrij gebruik van de publieke ruimte, als gevolg van het gedrag van mensen). Een incident binnen het sociale domein hoeft niet perse te leiden tot verstoring van de openbare veiligheid of openbare orde. Calamiteiten en incidenten binnen het sociale domein kunnen wel de aanleiding zijn. Bijvoorbeeld een familiedrama of schulden en geweld en/of inschakeling media.

Om te bepalen of een wethouder of een burgemeester verantwoordelijk is, wordt aangeraden een impactanalyse te maken (zie hoofdstuk 3). Dit betekent dat de betrokken ambtenaar (bijvoorbeeld regisseur/wijkcoach/jeugdconsulent/toezichthouder WMO/procesmanager) de deskundigheid organiseert en een eerste afweging en inschatting maakt. Daarbij hoort ook het beoordelen van de maatschappelijk impact/onrust in relatie tot aantasting van de openbare orde en veiligheid . En of de normale bevoegdheden en structuren voldoende zijn voor het voorkomen en beheersen van deze (dreigende) aantasting.

Als er geen extra bevoegdheden of structuren nodig zijn voor het oplossen van het incident, kan de situatie worden afgehandeld binnen de eigen portefeuille van een wethouder. Het gaat hier dan om een casus die uitsluitend gaat over het zorg domein met een beperkte uitstraling en/of impact. Maak deze casus bespreekbaar binnen het college B&W en maak hierbij de keuze welke rollen de wethouder en/of de burgemeester (bijvoorbeeld burgervader) verdelen.

Indien er sprake is van (dreigende) verstoring van de openbare orde of een openbaar veiligheidsprobleem, dient op dat moment de burgemeester en de lokale driehoek betrokken te worden. De driehoek wordt eventueel aangevuld met de inhoudelijk verantwoordelijke wethouder. De driehoek maakt de inschatting wat de impact is van het in beeld brengen en positioneren van de burgemeester of de wethouder en de wijze waarop de media of de maatschappij een incident beleeft. Daarbij spelen de mate van verwijtbaarheid van de gemeente en de ervaringen van de bestuurders ook een rol. Op welke wijze de rollen van de wethouder en de burgemeester worden ingevuld is dus situationeel en gemeente afhankelijk.

Tenslotte controleert de gemeenteraad 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 gedaan door de wethouder of burgemeester. De gemeenteraad dient wel goed te worden

geïnfomeerd, met name als blijkt dat systeemfouten in de jeugdhulp de oorzaak voor de maatschappelijke onrust zijn. Het rapport van de Inspectie speelt daarin vaak een voorname rol.

2.2 Ondersteuning door kernteam

Ter ondersteuning van de driehoek wordt op verzoek van de burgemeester een kernteam bijeen geroepen. Dit kernteam staat in principe onder leiding van de gemeente (bijvoorbeeld de adviseur veiligheid), met deelname vanuit de politie, OZJT, de GGD en afhankelijk van de feiten en omstandigheden het OM. Het kernteam bereidt de strategische besluiten ten aanzien van de aanpak voor en legt deze ter bespreking voor aan de driehoek. Het kernteam kan de lokale driehoek bijvoorbeeld adviseren om bij het uiteenlopen van belangen gescheiden circuits uit te zetten voor hulpverlening/preventie en justitieel proces. De IVZter/AOV-er is de linking pin tussen de driehoek en het kernteam. Met de gemeentesecretaris worden de volgende punten afgestemd:

- Voorzitterschap kernteam
- Bezetting kernteam
- Gemeentelijke opschaling en ondersteuning.

Vanaf de eerste bijeenkomst van het kernteam is tevens een communicatiemedewerker aanwezig. Afhankelijk van het scenario worden adviseurs of managers van (jeugd)zorg toegevoegd aan het kernteam. De gemeente verzorgt de ondersteuning (o.a. vergaderruimte, notulist en bijhouden logboek). Indien uit de fase van de beeldvorming blijkt dat voor de aanpak van de (beheersing van de) maatschappelijke onrust deelname van één of meerdere andere organisaties noodzakelijk is, worden deze uitgenodigd, zoals zorginstellingen, Veilig Thuis, raad voor de kindbescherming, jeugdhulpaanbieders maar ook scholen, welzijnsorganisaties, sportverenigingen, etc. Een overzicht van organisaties waarmee het kernteam kan worden uitgebreid is te vinden in bijlage 1 en op de Sociale Kaart van Twente (<http://twente.socialekaartnederland.nl>). GGD Twente heeft een samenwerkingsovereenkomst/ convenant gesloten met Maatschappelijk werk, Slachtofferhulp en GGZ instellingen met betrekking tot psychosociale hulpverlening. De GGD is hier de verbindende en coördinerende partij.

2.2.1 Taken kernteam (zie ook bijlage 3):

- Uitwisseling van informatie over het signaal/zaak, inventarisatie van (mogelijke) betrokkenen, inventarisatie van mogelijke gecertificeerde instellingen en Veilig Thuis, inventariseren risicofactoren, aanwijzen van een vast contactpersoon (casemanager en familierechercheur) voor de betrokkenen, instellen van een informatietelefoonnummer, eerste afspraken over mogelijk zorgaanbod/telefonische opvang, organiseren van eerste voorlichtingsbijeenkomst/contactmoment betrokken etc.
- Ordening van de feiten en zorgdragen voor een permanent actueel overzichtsbeeld van de situatie.
- Scenario's opstellen (incl. communicatiepunten en woordvoering). Deze scenario's hebben betrekking op het mogelijke verloop van het incident (wat kan er gebeuren?) en de daarbij passende handelingsalternatieven (wat kunnen we dan doen?) en hun gevolgen.
- Oppassen voor risicoregelreflex. Wanneer incidenten zich daadwerkelijk voordoen, geldt dat bestuurders zich ten eerste dienen te richten op de hulp en zorg voor slachtoffers. Ook dient transparant richting media en betrokkenen te worden gecommuniceerd. Essentieel is het weerstaan van de reflex om direct maatregelen te nemen, veelal aangewakkerd door de 'roep' vanuit media, landelijke of lokale politiek, of direct betrokkenen. Hoe om te gaan met de risicoregelreflex? Toon empathie en richt de aandacht op slachtoffers en betrokkenen. Probeer daarbij even boven het proces te hangen. Weersta de risico-regelreflex, onderzoek de feiten en pas op met verbetermaatregelen. Vertrouw op kennis van zorgprofessionals en betrek de gemeenteraad op een niet-politieke manier.
- Taakverdeling, bereikbaarheidslijsten en werkafspraken maken (o.a. over omgaan met/uitwisselen van privacy gevoelige informatie).
- Toetsen van activiteiten en proces aan wetgeving, afspraken en procedures (zoals de WOB, GRIP en WPG). De privacy van betrokken personen zoveel mogelijk waarborgen, zonder het verstrekken van voor- en achternamen.
- Advisering van de driehoek, met voorstellen voor een mogelijke benadering en aanpak van de kwestie, waaronder in elk geval een gezamenlijke communicatiestrategie (voor het opstellen van de communicatiestrategie kan gebruik worden gemaakt van de checklist in bijlage 4).
- Een voorstel doen voor plan van aanpak communicatie, waarin aandacht wordt besteedt aan verschillende rollen van communicatie van de verschillende betrokken organisaties (o.a. voorbereiden van publiekelijk optreden politiek bestuur en informeren gemeenteraad) waarbij ook duidelijke afspraken worden gemaakt over de regievoering communicatie/woordvoering.
- Zorgdragen voor nazorg aan betrokkenen, evaluatie van de aanpak (o.a. op basis van feitenrelaas, extern onderzoek en rapportage Inspectie) en verankering van de lessen.

Daarnaast kan, indien het een grote en langdurige calamiteit betreft, de organisatiestructuur uitgebreid worden met verschillende *projecten* die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de processen (zie hoofdstuk 2.3.1 gemeentelijke opschaling)

2.3 Van Routine naar opschaling

Routine

De hulpverlening wordt met een zekere regelmaat geconfronteerd met incidenten die een ramp zijn voor gezinnen en de kring daaromheen, maar die geen risico vormen voor het ontstaan van maatschappelijke onrust. Deze incidenten worden door de hulpverleningsorganisaties, binnen vaststaande netwerkverbanden zelfstandig afgehandeld. Denk aan het veiligheidshuis onder de gemeenten. Routine wordt hier verder niet beschreven.

(Dreiging) maatschappelijke onrust

In geval van ernstige geweldsdelicten, zedendelicten of anderszins, waarbij het risico bestaat op maatschappelijke onrust dan overstijgt de problematiek de dagelijkse routine. In een dergelijk geval wordt de betrokken burgemeester en wethouder(s) geïnformeerd. De burgemeester bepaalt of een lokale Driehoek noodzakelijk is. In sommige gevallen, waarbij er geen justitieel component is, is een (ambtelijk) kernteam voldoende. Het kernteam of de Driehoek bepaalt of het Protocol Maatschappelijke Onrust in werking wordt gesteld (Zie verder hoofdstuk 3 voor werkwijze).

In een enkel geval leidt een incident, sociale calamiteit of geweldsdelict direct tot een (dreiging van) maatschappelijke onrust of is het niet mogelijk maatschappelijke onrust te voorkomen. In een dergelijk geval bepaalt het kernteam, burgemeester/Driehoek of:

1. Gemeentelijk opgeschaald wordt binnen de gemeente en dat afhandeling binnen het protocol MO mogelijk is (zie 2.3.1);
2. direct opgeschaald wordt naar een GRIP situatie (2.3.2).

Criteria voor het al dan niet opschalen staan in hoofdstuk 3 beschreven. Opschaling vindt altijd plaats op verzoek van de burgemeester. Het kernteam kan de burgemeester hierover adviseren.

2.3.1. gemeentelijke opschaling

Indien het gemeentelijke kernteam expertise en/of ondersteuningscapaciteit nodig heeft, kan de gemeente zelf opschalen. Opschalen betekent letterlijk het vergroten van de organisatie in geval van een calamiteit of crisis. Dit dan door middel van het toevoegen van projectteams/werkgroepen aan de organisatiestructuur die uitwerking van producten of adviezen op zich nemen. Het maken van een plan van aanpak communicatie kan bijvoorbeeld toebedeeld worden aan het projectteam of de werkgroep communicatie. Het projectteam of de werkgroep vallen onder verantwoordelijkheid van het kernteam.

Het aantal projectteams of werkgroepen is afhankelijk van het type scenario en de noodzakelijke processen die bij dat scenario een rol spelen (er wordt ingezet naar behoefte). Onderstaande processen kunnen een rol gaan spelen:

- Coördinatie en informatie (zorgdagen voor een verspreiding en archivering van informatie);
- Psychosociale Hulpverlening (PSH) via de GGD;
- Communicatie (zie bijlage 4);
- Bevolkingszorg/gemeente
 - Burgerzaken (verzamelen van adresgegevens (GBA)
 - (Jeugd)zorg (OZJT)
 - Welzijn/wonen (eventueel verzorgen van alternatieve woonruimte)
 - Contacten scholen, verenigingen etc.
 - Bestuurlijke en juridische aspecten
 - Rouwverwerking en herdenking
 - Nafase
- Strafrechtelijk onderzoek.
- Evaluatie

De IVZ-ter/AOV-er van de betrokken gemeente organiseert, in afstemming met de gemeentesecretaris en indien nodig manager zorg, de opschaling binnen de eigen gemeente. In het gemeentelijke kernteam zitten zo veel mogelijk vertegenwoordigers (projectleiders) vanuit de projectteams/werkgroepen. In het kernteam worden acties afgestemd, en opdrachten verdeeld. De uitwerking van de producten vindt plaats in de projectteams. Iedere deelnemer is zelf verantwoordelijk voor afstemming en overleg met zijn eigen leidinggevende en achterban.

Ondersteuning vanuit de GGD-PSH

Indien het proces PSH is opgestart, neemt de directeur Publieke Gezondheid (PG) deel aan de lokale driehoek. De procesleider PSH participeert in het kernteam en zoekt ten tijde van de calamiteit/crisis afstemming met de directeur PG. De uitvoering van de PSH werkzaamheden verlopen via bestaande afspraken tussen de GGD, ketenpartners (zoals

slachtofferhulp) en de gemeenten. Deze afspraken staan beschreven in de procesbeschrijving PSH van de GGD en het convenant psychosociale hulpverlening, afgesloten tussen Maatschappelijk werk, GGZ en Slachtofferhulp

Ondersteuning vanuit OZJT

De taken die de gemeenten regionaal oppakken op het gebied van zorg zijn onder gebracht bij OZJT. Het gaat om JeugdzorgPlus, crisisdienst, jeugdbescherming en -reclassering, residentiële jeugdhulp, werving pleegzorg en Veilig Thuis Twente (advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling). Op het gebied van de zorgtaken kan de organisatie van OZJT ondersteuning en advies bieden aan de betrokken gemeente.

Ondersteuning vanuit de regio

Indien het kernteam aangeeft niet voldoende capaciteit en/of expertise binnen de gemeente te hebben, kan ondersteuning gevraagd worden bij de Twentse gemeenten (via het veiligheidsbureau). Dit verzoek wordt officieel gedaan door de lokale Driehoek. De IVZ-er of AOV-er van de betrokken gemeente neemt contact met het Veiligheidsbureau. In onderling overleg en afhankelijk van de behoefte wordt ondersteuning op het gebied van communicatie en/of bevolkingszorg voor de betrokken gemeente georganiseerd.

2.3.2. Multidisciplinaire opschaling

Overgang coördinatie naar GBT/RBT

- Indien er sprake is van maatschappelijke onrust en verdere escalatie mogelijk is richting een crisis, moet overwogen worden om overige hulpdiensten te informeren, zodat die zich hierop kunnen voorbereiden.
- Indien er (inmiddels ook) sprake is van een fysiek incident/(sociale) calamiteit waarbij de behoefte bestaat aan multidisciplinaire coördinatie, kan de burgemeester door een GBT dan wel een RBT (in geval van een gemeentegrens overschrijdend incident, of ernstige vrees daarvoor) worden ondersteund.
- Vanaf het moment dat GRIP wordt afgekondigd, wordt de crisisorganisatie actief. De driehoek/ driehoekplus houdt hierbij haar eigen rol, taken bevoegdheden en verantwoordelijkheden op het gebied van de handhaving van de openbare orde en de strafrechtelijke handhaving van de rechtsorde.
- De burgemeester kan overwegen het kernteam te behouden als er een incident is, naast de multidisciplinaire hoofdstructuur.
- De taken van het kernteam worden overgenomen door de hoofdstructuur van de crisisbestrijding. Leden van het kernteam kunnen desgevraagd aansluiten bij het Beleidsteam, Regionaal Operationeel Team en/of het team bevolkingszorg.

3 Werkwijze

Ieder incident en iedere daaropvolgende (of daaraan voorafgaande) maatschappelijke onrust is uniek. Dit houdt in dat er geen standaardscenario's zijn te geven over de te volgen handelingswijze bij bepaalde soorten/categorieën incidenten/maatschappelijke onrust.

Met dit in het achterhoofd wordt in dit hoofdstuk een werkwijze geschetst, dat in ieder geval door (leden van) het kernteam gehanteerd kan worden. Deze werkwijze is onafhankelijk van het specifieke incident, als ook van de reële of te verwachten maatschappelijke onrust en/of de context waarin deze plaatsvindt.

3.1 Start proces: signalering

Signalen over (dreigende) maatschappelijke onrust kunnen (via de lokale zorgstructuur) op verschillende manieren (gerucht, melding, aangifte, berichtgeving) binnenkomen bij gemeenten, politie, GGD/OZJT en/of OM. Het kunnen herkennen van mogelijke signalen is een uitdaging op zich. Het vraagt maatschappelijke, politieke en bestuurlijke sensitiviteit en ervaring.

Het signaal dient intern doorgeleid te worden naar het eigen lid van de driehoek. Signalen die anders dan bij een lid van de driehoek binnenkomen, dienen via een driehoekslid te worden ingebracht.

3.2 Beoordeling signaal

Als er onrust is of dreigt zal middels een ambtelijk vooroverleg tussen gemeente, politie, GGD/OZJT en/of OM de voorbereiding plaatsvinden voor besluitvorming in de driehoek. Vervolgens zal de uiteindelijke beoordeling of het signaal maatschappelijke onrust kan veroorzaken, publiciteitsgevoelig is en extra aandacht behoeft, plaatsvinden in de driehoek eventueel afgestemd met de GGD/OZJT (zie ook stroomschema 3.5).

De vragen die hieronder staan beschreven vormen geen uitputtend overzicht, maar geven samen wel een indicator van de ernst van de situatie. De crisisdiagnose helpt een inschatting te maken om de crisis te kunnen duiden.

	Hoog/hoger risico	Laag/lager risico
A. (Aard)		
Wat is uw inschatting van de aard van de ontstane situatie?		
Hoe uniek is de crisis?	Niet eerder gebeurd	Eerder gebeurd / gewenning
Heeft de crisis te maken met uw primaire taak?	Ja	Nee
Is er sprake van een (terugkerende) reeks?	Ja	Nee, eenmalig
Zijn het feiten of geruchten?	Feiten	Geruchten
Wat is het karakter van de feiten?	Discussabel	Logisch / wetenschappelijk / geaccepteerd
Zijn er slachtoffers / personen betrokken?	Ja	Nee
Hoeveel slachtoffers zijn er?	Veel	Geen / zeer weinig
Wat is de ernst van de verwondingen?	Dodelijk / ernstig / zichtbaar	Licht / te herstellen
Zijn er vermisten?	Ja	Nee
Is de situatie stabiel?	Nee	Ja
Is de (volks)gezondheid in het geding?	Ja	Nee
Is er sprake van onveilige werkomstandigheden?	Ja	Nee
Is er een vervolgdreiging?	Ja	Nee
Natuurlijk of menselijk handelen?	Menselijk handelen	Andere oorzaak
Opzettelijk of onopzettelijke fout / ongeval?	Opzet	Fout of ongeval
Is de situatie / oorzaak structureel of incidenteel?	Structureel	Incident(eel)
Is er (mogelijk) sprake van verwijtbaarheid en / of nalatigheid?	Ja	Nee
Is er (mogelijk) sprake van onethisch / niet-integer handelen?	Ja	Nee
Is er (mogelijk) sprake van onwettig handelen?	Ja	Nee
Onder welke tijdsfactor moet er gehandeld worden (is er tijd voor nader overleg, onderzoek, beschouwing)?	Geen / weinig tijd	Er is tijd
Hoe onzeker is de situatie?	Veel onzekere factoren	Weinig onzekere factoren.
Hoe zichtbaar is de ontstane situatie (plaats, gevolgen, impact)?	Zichtbaar	Minder tot onzichtbaar

Wie is verantwoordelijk voor het probleem?	U bent probleemeigenaar	U bent effecteigenaar
Hoe groot is de (im)materiële schade?	Groot / ernstig	Klein / niet ernstig
Is het een overzichtelijk probleem?	Nee, onoverzichtelijk	Ja, overzichtelijk
Blijven de gevolgen beperkt tot bepaalde grenzen? (gemeente, organisatie, land, branche)	Nee, brede impact	Ja, begrensde invloed
Zijn de gevolgen blijvend?	Ja, blijvend	Kortstondig
Is uw eigen positie / optreden in het geding?	Ja	Nee
Bent u (mede) verantwoordelijk?	Ja	Nee
Zijn er afdoende maatregelen mogelijk?	Nee	Ja
Hoe zichtbaar zijn de maatregelen?	Onzichtbaar	Zichtbaar
Hoe zichtbaar / visueel is de gebeurtenis?	Ja	Nee
Hoe duidelijk of onduidelijk is de oorzaak?	Onduidelijke oorzaak	Duidelijke oorzaak

	Hoog/hoger risico	Laag/lager risico
B. (Betrokkenen)		
Wat is uw inschatting van de betrokkenen?		
Vallen de betrokkenen onder uw zorg / verantwoordelijkheid?	Ja	Nee
Betreft het kwetsbare groepen (kinderen, ouderen, minder bedeelden, etc.)?	Ja	Nee, niet direct
Zijn er hulpverleners onder de slachtoffers?	Ja	Nee
Is er een bekende Nederlander betrokken?	Ja	Nee
Is er een hoog geplaatste bestuurder betrokken?	Ja	Nee
Zijn er veel betrokkenen / belanghebbenden?	Ja, veel en grote diversiteit	Nee / uniforme belangen
Is de relatie met de betrokkenen goed?	Nee	Ja
Gaat het om een identificeerbare groep?	Ja	Nee
Zijn er meerdere organisaties, overheden betrokken?	Ja	Nee
Zijn er ministeries bij betrokken?	Ja	Nee
Is er een internationale component?	Ja	Nee

	Hoog/hoger risico	Laag/lager risico
C. (Context)		
Wat is uw inschatting van de context van de ontstane situatie?		
Is er sprake van 'collectieve stress' (angst, woede, onrust, etc.)?	Ja, grote onrust	Nee, beheerste reacties
Blijft de situatie de media langere tijd (> dagen) beheersen?	Ja	Nee
Wie heeft het probleem in de openbaarheid gebracht?	Anderen	Uzelf / uw organisatie
Is er recente publiciteit geweest over een vergelijkbare situatie?	Ja	Nee
Betreft het een gevoelig dossier (maatschappelijk, politiek, organisatorisch)?	Gevoelig / actueel	Niet gevoelig / niet Actueel
Wie weten er van?	Veel partijen	Weinig partijen
Is het moment ongelukkig? (feestdag, komkommertijd, aandeelhoudersvergadering, etc.)	Ja	Nee
Verergeren omstandigheden de gevolgen? (extreem weer/verkeer, veel aanwezigen, etc.)	Ja	Nee
Beoordeelt de omgeving de situatie anders?	Ja, ernstiger	Ja, minder ernstig
Komen er (onafhankelijke) onderzoeken?	Ja	Nee / misschien

Door middel van bovenstaande vragen wordt een advies gevormd aan de burgemeester / lokale driehoek:

- o Informatiepositie is onvoldoende om beslissing te kunnen nemen. Meer informatie inwinnen.
- o De voorliggende casus geeft geen aanleiding om de lokale driehoek en het kernteam bijeen te roepen.
- o De situatie is acuut, er is een directe dreiging van maatschappelijke onrust; de driehoek en het kernteam dienen direct bijeen geroepen te worden.
- o Ondersteuning en/of expertise vanuit de Twentse gemeenten is al dan niet gewenst.
- o Er is (nog) geen sprake van acute maatschappelijke onrust, maar acties zijn wel wenselijk dan wel noodzakelijk om dit te voorkomen. Besloten wordt de driehoek te informeren om o.a. over mogelijke acties af te stemmen. Het kernteam wordt geactiveerd en gevraagd de acties uit te voeren.
- o Indien een 'derde partij' de signalen heeft opgevangen en deze aan een lid van de driehoek heeft doorgeleid, kan besloten worden deze 'derde partij' ook uit te nodigen voor de 1e bijeenkomst van de driehoek/kernteam.

3.3 Uitvoering aanpak maatschappelijke onrust

Zoals in hoofdstuk 2 is beschreven ligt het primaat voor de aanpak bij de lokale driehoek. De lokale driehoek wordt hierbij ondersteund en geadviseerd door het kernteam. Voor de aanpak kan gebruik worden gemaakt van de checklist in bijlage 5.

3.4 Einde proces: afsluiting

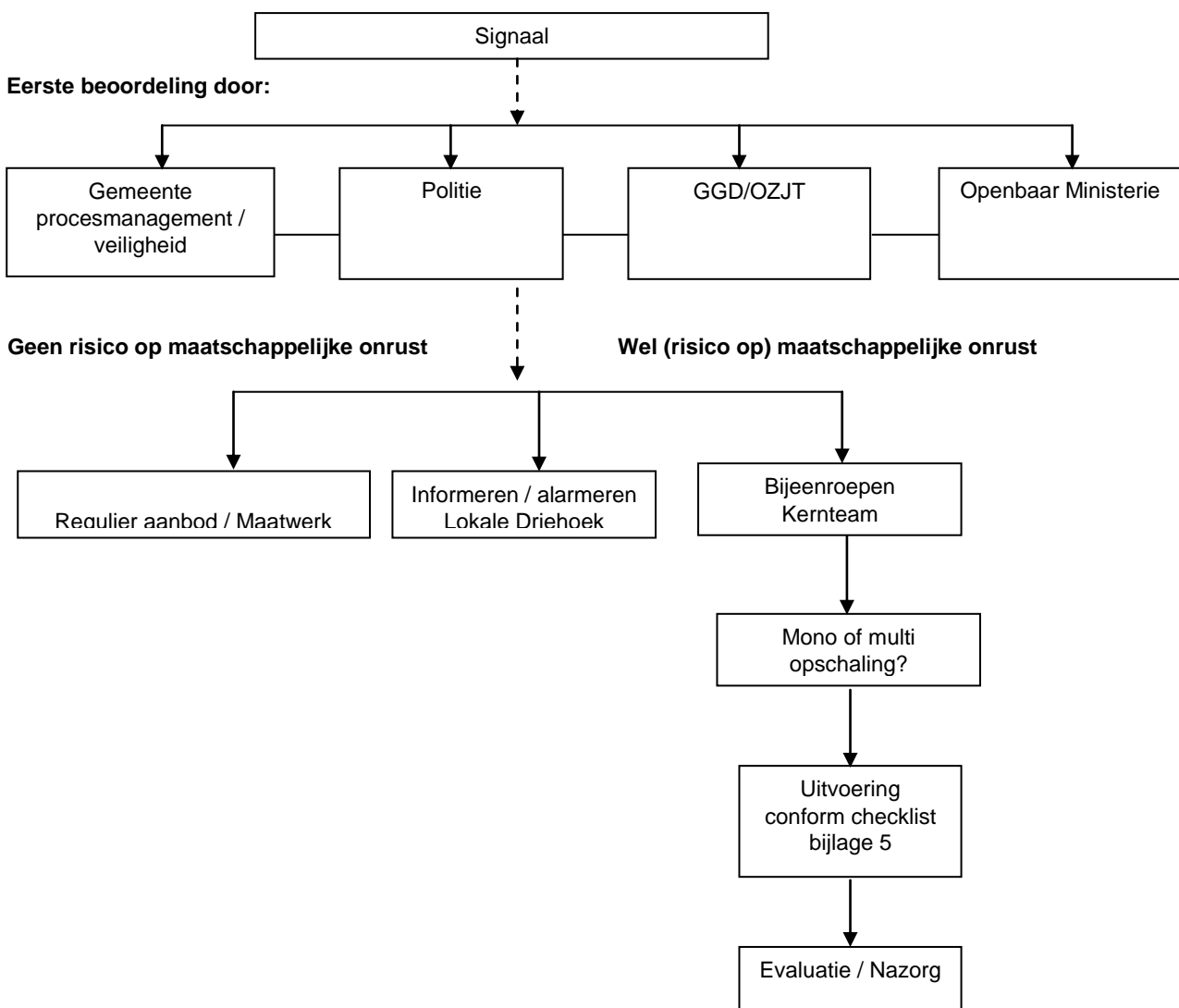
Indien het binnengekomen signaal niet is beoordeeld als indicator voor maatschappelijke onrust, en zowel de lokale driehoek als het kernteam niet bijeen zijn geweest, dan wordt overgegaan tot de normale gang van zaken.

Indien het binnengekomen signaal wel heeft geleid of kon leiden tot maatschappelijke onrust, maar wanneer de situatie weer beheersbaar is, dan wordt nazorg en evaluatie opgestart. Tijdens de laatste bijeenkomst van het kernteam wordt besproken welke actoren nog acties moeten ondernemen om de maatschappelijke tendens op de korte, middenlange en langere termijn te bewaken. In principe is dit een verantwoordelijkheid van de desbetreffende lokale actoren en is het geen verantwoordelijkheid meer van het kernteam. Voor de opzet van nazorg en evaluatie wordt verwezen naar bijlage 5.

Het resultaat van het laatste kernteam (evaluatie) is tweeledig:

- Een korte mondelinge evaluatie door de kernteamleden en eventueel de aangeschoven lokale partijen;
- Het besluit om een verantwoordelijke te benoemen voor de integrale evaluatie (in de regel is dit de gemeente).

3.5 Stroomschema



Bijlage 1: Contactgegevens ketenpartners

Door gemeenten zelf in te vullen.

Organisatie/ instelling	Functionaris	Contactgegevens	
Gemeente	Burgemeester		
	Adviseur veiligheid		
	Beleidsadviseur communicatie		
Politie	Basisteamchef		
OM	Beleidspiket driehoeksofficier	06 15 04 64 42	
GGD Twente	directeur publieke gezondheid, Crisiscoördinator GGD	06 22 64 37 55 06 22 64 40 36 06 10 15 83 49	
	Procesleider PSH		
Veiligheidshuis		053 481 84 62 (ma-vrij)	Geen piketnummer
Maatschappelijk Werk via de GGD			
Reclassering			
Veilig Thuis			
Raad voor de Kinderbescherming			
Gecertificeerde instellingen			
Burgemeenten			
Kerkelijke instanties			
Livio			
Dimence via GGD			
Mediant via GGD			
Nederlands Genootschap van Burgemeesters (NGB)		070-373 8383	
Woningcorporaties			
Centrum voor Jeugd en Gezin			
Scholen			
Kinderdagverblijven			

Bijlage 2: Scenario's

Inleiding

In deze bijlage zijn scenario's beschreven van calamiteiten (binnen het sociale domein) die mogelijk leiden tot maatschappelijke impact of onrust. Daarbij is per scenario aangegeven wat de belangrijkste (bestuurlijke) dilemma's en aandachtspunten zijn.

2.1 Verdieping aanpak zedenzaken

Introductie

Variërend van een terugkerende zedendelinquent tot misbruik en ontucht met jonge kinderen. Of het nu gaat om feiten of vermoedens, zedenzaken leiden –doordat veelal sprake is van een kwetsbare slachtofferpopulatie- vrijwel altijd tot maatschappelijke zorgen, verontwaardiging en onrust. Onder zedenzaken worden grofweg de volgende categorieën strafbare feiten geschaard: aanranding, verkrachting, incest, kinderpornografie, schennis. De mate van onrust is van diverse factoren afhankelijk, onder meer van de omvang en ernst van de zaak zelf als de respons daarop.

Partners

Gemeente (publieke gezicht van de aanpak, regisseur)

- De gemeente treedt als regisseur en organisator van de aanpak op.
- De gemeente is verantwoordelijk voor afstemming woordvoering.
- De gemeente kan opvang en psychosociale hulp aan gedupeerden organiseren.
- De burgemeester fungeert als burgervader als het publieke gezicht van de aanpak.

Openbaar Ministerie (opsporing, vervolging, informatie verstrekken)

- Het Openbaar Ministerie is verantwoordelijk voor opsporing en vervolging van verdachte(n).
- Het OM is verantwoordelijk voor het informeren van slachtoffers – indien zij dat wensen – over de datum waarop de verlofregeling of de invrijheidsstelling van de dader of het verloop van de rechtszaak.
- Het OM heeft de regie voor wat betreft persvoorlichting over gepleegde strafbare feiten.
- Het OM is bevoegd het stelsel Bewaken en Beveiligen in te zetten.

Politie (adviseur, handhaver openbare orde, strafrechtelijke opsporing)

- De politie vervult haar traditionele rol als handhaver van de openbare orde en veiligheid bijvoorbeeld door het treffen van beschermende maatregelen bij verdachten.
- De politie voert onder regie van het OM het strafrechtelijke onderzoek uit, bijvoorbeeld door de inzet van (zedes)rechercheurs. Eventueel kan inzet van specialistische eenheden nodig zijn (bijv. bij internationale aspecten)

GGD (adviseur)

De GGD is adviseur op het gebied van psychosociale nazorg en zorgt voor afstemming met Slachtofferhulp, Maatschappelijk werk, GGZ instellingen, Jeugdgezondheidszorg en indien wenselijk andere ketenpartners

Mogelijk relevante kenmerken

- Aard en ernst van het incident. Het aantal verdachten, het aantal (mogelijke) slachtoffers, de leeftijd van de verdachte(n)/ slachtoffers, het type delict(en), een eventuele internationale component, de periode waarin de strafbare feiten zich afspeelden (recent of langer geleden en de lengte van de periode) bepalen mede de aard en de ernst van het incident en het crisispotentieel.
- Reikwijdte. De woonplaats van de (mogelijke) slachtoffers, de woonplaats van verdachte(n) en de plaats(en) waar het incident heeft plaatsgevonden beïnvloeden de reikwijdte van het incident. Als er andere gemeenten betrokken zijn is bestuurlijke coördinatie van belang.
- Beladen thematiek/collectieve emoties. Zedenzaken hebben een inherente emotionele lading en roepen hevige maatschappelijke reacties als verontwaardiging, onbegrip en woede op. Die emoties worden geprojecteerd op bepaalde zondebokken: personen of instanties die verantwoordelijk worden gehouden voor het drama. Er is weinig ruimte voor consideratie en nuance en er wordt gedacht in sterke contrasten.
- Eigenrichting. In kwesties waar veel collectieve emoties vrijkomen zoals zedenzaken, ontstaat het risico van eigenrichting: mensen die zelf genoegdoening halen, hun emoties botvieren of schade op een zondebok verhalen. Zeker als de indruk ontstaat van een ontoereikend optredende overheid of als mensen dreigend gevaar ervaren.
- Parallellen. Informatie over een zedenzaak verspreidt zich vaak snel als eerste informatie openbaar is gemaakt of als er bijvoorbeeld zichtbare arrestaties zijn verricht. Er zullen parallellen getrokken worden met vergelijkbare zaken in andere gemeenten. Het incident (en de afhandeling ervan) kan onderdeel worden van een maatschappelijk debat.

Bestuurlijke vraagstukken en kritieke besluiten

- Omgaan met onzekerheid. Signalen van misbruik kunnen een grote mate van onzekerheid in zich bergen, omdat onduidelijk is wie mogelijke slachtoffers zijn (en hoeveel), wat de mogelijke (fysieke, emotionele en geestelijke) schade is, of eventuele verdachten al in beeld zijn. Ook duurt het bijvoorbeeld bij (vermeend) sexueel misbruik van kinderen vaak lang voor vastgesteld is óf er sprake is van misbruik, wat er precies gebeurd is, wie erbij betrokken zijn, etc.
- Omgaan met gedupeerden. De wijze van bejegening van en zorg aan gedupeerden ('caring government'-rol) vergt een bestuurlijke positiebepaling. Hierbij hoort ook de omgang met en bescherming van (familie van) verdachten.
- Emoties kanaliseren. De, vaak heftige, collectieve emoties die bij zedenzaken vrijkomen onder gedupeerden en andere groepen moeten op een of andere wijze gekanaliseerd worden, bijvoorbeeld in informatiebijeenkomsten. Het kanaliseren van deze emoties is belangrijk in het voorkomen van escalatie van maatschappelijke onrust.
- Wel/niet opschalen. In zeer omvangrijke Zedenzaken (zoals die van zwemleraar Benno L) is GRIP-opschaling een optie. Een formele opschaling leidt onmiddellijk tot persaandacht en daarmee tot maatschappelijke impact. Het kan daarom beter zijn om te kiezen voor een 'stil alarm': telefonisch informeren en alarmeren van betrokken functionarissen. Met een 'stil alarm' wordt tijd gewonnen om betrokkenen te informeren en een zorgvuldig persstatement voor te bereiden.
- Privacy verdachte / transparantie. Afgewogen moet worden of het belang van het informeren van de slachtoffers vóór de privacy van de verdachte(n) gaat, en vice versa. Deze afweging is een typisch bestuurlijke vraagstuk.
- Zorgvuldigheid/snelheid. weeg af tussen snelheid van communiceren (om bijv. de media vóór te zijn) en zorgvuldigheid: langer de tijd nemen om feiten te checken en zeer zorgvuldig de boodschap en doelgroep bepalen.
- Informatievoorziening / opsporingsbelang. Een ander vraagstuk betreft de mogelijkheid dat informatievoorziening over de zaak (gepleegde daden en verdachten) de opsporing ongunstig beïnvloedt. Bijvoorbeeld doordat getuigen worden beïnvloed of verdachten worden gealarmeerd. Dit terwijl bijvoorbeeld buurtbewoners meer informatie willen. Daarnaast dient te worden gewaakt voor het uitlekken van "daderwetenschap"
- Wijze van informeren slachtoffers. De keuze voor het juiste moment, vorm en inhoud is zeer belangrijk. Aandacht voor details is cruciaal. Wat wordt het eerste bericht? Wat is de mogelijke reactie van gedupeerden?
- De wijze van openbaarmaking. Vooral het eerste moment van openbaarmaking is een cruciaal moment. Het verschil tussen reactief en proactief informeren, persmoment of persconferentie, kan het verschil zijn tussen escalatie en de-escalatie. De vraag van maatvoering is ook hier relevant. Een persconferentie ligt in veel gevallen niet voor de hand omdat dit de onrust kan vergroten. Direct betrokkenen kunnen veelal op een andere, meer persoonlijke wijze worden geïnformeerd, zolang de groep betrokkenen goed in beeld is.
- Samenwerking met betrokken instellingen. In zedenzaken speelt vaak een relatie met kinderrijke omgevingen zoals kinderopvang, sportvereniging en scholen. De betrokken instelling kan zelf een belangrijke bijdrage leveren aan de aanpak, zowel richting slachtoffers, hun familie als richting medewerkers. De wijze waarop de instelling betrokkenheid wordt, kan onder invloed van bijvoorbeeld het opsporingsonderzoek een lastige keuze zijn.
- Wat is wel/niet realistisch. In welke mate kunnen gestelde doelen gerealiseerd worden: welk ambitieniveau is passend, welke (onbedoelde) verwachtingen creëren we hiermee bij gedupeerden en kunnen we die verwachtingen waarmaken?

Aandachtspunten

- Doelstellingen, uitgangspunten en belangen. Naast structuur bieden ook gedeelde doelstellingen en uitgangspunten houvast: ze geven richting bij complexe vraagstukken. Zorg voor periodieke herijking van doelstellingen, uitgangspunten en organisatiestructuur indien de situatie daar aanleiding toe biedt. Benoem waar belangen en verantwoordelijkheden van de driehoekspartners elkaar kruisen. Communiceer waar nodig open over dilemma's.
- Wees bewust van de impact overheidsoptreden. Het overheidsoptreden is van invloed op de maatschappelijke dynamiek. Het vergt een bewuste strategie om de onrust te beperken en een zaak 'klein' te houden. De wijze waarop naar de overheid wordt gekeken, is een optelsom van individuele acties en beslissingen van betrokken ambtenaren.
- Mobiliseer lessen uit eerdere casussen. Lessen uit oude casussen vormen belangrijk startmateriaal. Ontsluit interne en externe ervaringen en expertise. Bekijk of de inzet van partijen zoals Bureau Jeugdzorg of Slachtofferhulp nodig is.

Praktische tips

- Geef communicatie met ouders/gezin hoogste prioriteit (communicatie). Let op sociaal netwerk rond kinderen, professioneel netwerk rond kinderen en netwerk rond verdachte(n).
- Houdt rekening met alle mogelijke slachtoffers (bv ook oud-leerlingen).
- Nadruk op feiten in de voorfase is cruciaal. Zorg dat er goed gelezen, doorgevraagd en vastgelegd wordt. Dit kost tijd.
- Voorkom dat namen van betrokkenen bekend worden.
- Waak voor stigmatiseren verdachte (is verdacht, niet veroordeeld als dader). Wijs een vast contactpersoon aan.
- Bepaal wie waarover het woord voert, bij een strafrechtelijk onderzoek is dit het OM (communicatie).

- Zorg, wanneer er kinderen in het spel zijn, dat je de situatie ook aan de kinderen uit kan leggen (communicatie). Afstemming is daarbij wenselijk met PSH (GGD) .

2.2 Verdieping aanpak illegale/ongeplande evenementen

Introductie

Evenementen zijn, gelet op bezoekersaantallen en gedragingen, inherente risicogebeurtenissen. Illegale / ongeplande evenementen (waaronder ook demonstraties) zijn dat des te meer. Tijdens evenementen kunnen verschillende type risico's optreden (gezondheid, brand, verdrukking, ongevallen, ongeregelheden). De voorbereiding op evenementen is inmiddels sterk geprofessionaliseerd, mede door recente incidenten (Hoek van Holland, Duisburg, Project-X). Gemeente en hulpdiensten kunnen daardoor een beroep doen op de nodige expertise.

Partners

Gemeente (vergunningverlener, regisseur)

- De gemeente is vergunningverlener voor evenementen. In de vergunning kunnen voorwaarden worden opgenomen om de veiligheid van burgers te beschermen. Het ontbreken van een vergunning kan een grond zijn om het evenement te verbieden.
- De gemeente treedt op als regisseur en coördineert vanuit die hoedanigheid de inspanningen van hulpdiensten.
- De burgemeester is verantwoordelijk voor handhaving van de openbare orde (art 172 Gemeentewet). Hij beschikt tevens over specifieke bevoegdheden (o.a. Wet openbare manifestaties, preventief fouilleren).

Openbaar Ministerie (opsporing en vervolging)

- De Officier van Justitie is verantwoordelijk voor de opsporing en vervolging van strafbare feiten.
- Het OM heeft de regie voor wat betreft persvoorlichting over gepleegde strafbare feiten.
- Het OM is bevoegd het stelsel Bewaken en Beveiligen in te zetten.

Politie (adviseur, handhaver openbare orde, inlichtingen)

- Onder verantwoordelijkheid van het bevoegde gezag handhaven van de openbare orde en opsporen van strafbare feiten.
- De politie kan inlichtingen inwinnen over risicogroepen zoals notoire ordeverstoorders of activisten en risicoanalyses opstellen.

Brandweer (adviseur, calamiteitbeheersing)

- De brandweer kan een rol vervullen in de advisering over brandveiligheid. Bij daadwerkelijke calamiteiten verricht de brandweer haar klassieke taken.

GHOR (adviseur, calamiteitbeheersing)

- De GHOR kan in samenwerking met de GGD adviseren over gezondheidskwesties en de beoordeling van maatregelen (voedsel/water, hygiëne, sanitaire voorzieningen) en verleent eerste opvang en verzorging aan slachtoffers.

Mogelijk relevante kenmerken

- Evenementkenmerken. De specifieke kenmerken van evenementen bepalen hun risicoprofiel. We onderscheiden bijvoorbeeld (a) terugkerende, eenmalige en spontane evenementen, (b) algemeen toegankelijke en gesloten evenementen en (c) verschillende type evenementen zoals dance-events, bijeenkomsten van motorclubs of activisten/krakers. Doordat niet elk evenement even risicovol is, zal het risicoprofiel van invloed zijn op tolerantiegrenzen en de interventies.
- Organisatoren. Organisatoren van evenementen variëren in professionaliteit. Is sprake van vertrouwde/bekende of onbekende/nieuwe organisatoren?
- Locatie. De locatie van het evenement bepaalt mede de mate van overlast voor de omgeving en de risico's op maatschappelijke onrust.
- Publiekskenmerken. Veiligheidsrisico's van evenementen hangen onder meer samen met bezoekersaantallen, het publieksprofiel, de infrastructuur en gedragingen van verwachte of al aanwezige bezoekers.
- Drank en drugs. Middelengebruik verhoogt het risicogedrag van bezoekers. Bovendien veranderen zij de acceptatiegraad van bezoekers voor interventies van autoriteiten: het publiek is slechter aanspreekbaar.
- Vorbereidingstijd. De factor tijd bepaalt de mogelijkheden om passende voorbereidingen te treffen. Spontane evenementen/weinig tijd; aangekondigde evenementen/meer tijd. Algemeen geldt: hoe meer tijd, hoe zorgvuldiger de voorbereiding en hoe groter de kans op een effectieve uitvoering.
- Mobilisatie/sociale media. Door sociale media kan sprake zijn van snelle mobilisatie van bezoekers en vergroting van de aantrekkingskracht van het evenement. Die mobilisatie houdt eigenlijk automatisch een verhoging van het risico in, omdat de onvoorspelbaarheid toeneemt: hoeveel mensen komen op het evenement af, wat is hun samenstelling en profiel, welke verwachtingen hebben bezoekers?
- Politiek bestuurlijke gevoeligheid. Onvoorziene gebeurtenissen of nieuwe fenomenen zijn van nature politiek bestuurlijke sensitieve kwesties. De autoriteiten worden in dergelijke casus op de proef gesteld.

- Expertise/ maatregelen. Ondanks dat sprake lijkt van nieuwe fenomenen (zoals Project-X), kunnen gemeenten en politie zich beroepen op de nodige ervaring, maatregelen en bevoegdheden op het terrein van evenementenveiligheid en openbare orde handhaving.

Bestuurlijke vraagstukken en kritieke besluiten

- Wel/geen probleem. De vraag is relevant in hoeverre zich een acuut (veiligheids-)probleem voordoet dat tot mogelijke maatschappelijke onrust leidt. Het duiden en vaststellen van omvang, aard en ernst van het probleem, ofwel het onrustpotentieel, is het eerste bestuurlijke vraagstuk.
- Tolerantiegrenzen. De driehoek zal in gezamenlijkheid moeten besluiten over wat zij (juridisch, ethisch, maatschappelijk) wel en wat niet acceptabel vindt en welke positie zij inneemt: zoekt zij de dialoog/verzoening of, in ultimo, de confrontatie? De eigen positie en tolerantiegrenzen vormen een richtlijn voor de besluitvorming over de noodzakelijkheid van optreden.
- Wel/niet toestaan. De bestuurlijke vraag dient zich aan of het evenement wordt toegestaan. Het antwoord hangt onder meer af van de risico's, de beschikbare voorbereidingstijd, en daadwerkelijke interventiemogelijkheden (inclusief beschikbare capaciteit) en eventuele escalatiegevaar bij beëindiging.
- Wel/geen alternatief bieden. De bestuurlijke vraag kan voorliggen of de gemeente alternatieven biedt voor niet toegestane evenementen bijvoorbeeld op een andere locatie of tijdstip om daarmee tegemoet te komen aan bezoekers en/of organisatoren of risico's te verminderen. De keuze heeft onvermijdelijk implicaties voor de verantwoordelijkheden die de gemeente op zich neemt.
- Wijze van ingrijpen. Indien besloten is dat het evenement niet is toegestaan (of om andere redenen beëindigd moet worden), is de vraag of en hoe er ingegrepen wordt: laten we het evenement onder zachte dwang uitdoven of kiezen voor onmiddellijke beëindiging onder dwang? Een terugkerend aandachtspunt is de tactiek: hoe op te treden en vooral hoe om te gaan met onverwachte wendingen.
- Wel/niet opschalen. GRIP-opschaling kan automatisch leiden tot externe ruchtbaarheid (en dus mediabelangstelling).
- Beïnvloedbaarheid. Er kan zich een spanningsveld voordoen tussen de gewenste aanpak en de praktische uitvoerbaarheid van die aanpak, bijvoorbeeld doordat niet alle factoren door gemeente en politie zijn te beïnvloeden. Stel daarom vast welke factoren door gemeente en politie wel/niet zijn te beïnvloeden.
- Verantwoording. Evenementen die tot ongeregeldeheden leiden of waar twijfels rijzen over de kwaliteit van het overheidsoptreden, leiden tot intensieve verantwoordingsprocessen met bijvoorbeeld interne of externe evaluaties.

Aandachtspunten

- Opstellen risicodiagnose. Stel samen met partners een risicodiagnose op. Kijk naar de aantrekkingskracht op verschillende doelgroepen zoals notoire ordeverstoorers, jongeren en thrill-seekers. Maak hierbij gebruik van een zogenaamde impactanalyse. De impactanalyse is een hulpmiddel om bronnen van onrust en de impact van interventies op de mate van onrust in te schatten.
- Inventariseer interventies. Breng samen met partners beschikbare (bestuurs-, civiel- en strafrechtelijke) interventies in kaart. Beoordeel de uitvoerbaarheid van de interventies én de mate waarin interventies onrust dempen of verhogen.
- Mobiliseer benodigde expertise. Stel vast welke expertise nodig is en of u deze expertise in huis heeft. Denk aan ervaringsdeskundigen uit buurgemeenten, politie-eenheid Oost Nederland en de politieacademie. Mobiliseer deze expertise.

Praktische tips

- Wat is de beoogde datum, locatie, tijdstip en doelgroep van het evenement? Wie is de 'organisator'?
- Detecteer informele leiders/sleutelfiguren en bepaal wie invloed op hen kunnen uitoefenen.
- Kijk naar geschiktheid locatie/samenloop met andere evenementen/wijze van vervoer!
- Is het 'hot' in de social media? Waar duidt dit op? Hoe gaan andere media met de berichtgeving om?
- Steeds de scenario's aanpassen n.a.v. gebeurtenissen (meegroeien). Denk in alternatieven.
- Zorg voor een gezamenlijke duidelijke boodschap: geen weifelende communicatie. Als je iets afkondigt dan ook handhaven. Kies één woordvoerder (communicatie).
- Communiceer over acties/maatregelen met alle betrokken partijen waaronder o.a. bewoners (communicatie).

2.3 Verdieping aanpak polarisatie

Introductie

Spanningen tussen bevolkingsgroepen kunnen risico's op het vlak van sociale veiligheid met zich brengen. Zij kunnen leiden tot daadwerkelijke incidenten en/of onveiligheidsgevoelens versterken. Deze spanningen ontstaan vaak niet van de een op de andere dag. Incidenten kunnen de verhoudingen tussen groepen snel op scherp zetten. Er zijn minimaal twee partijen bij het conflict betrokken, waarbij dader- en slachtofferschap elkaar (kunnen) afwisselen. In het algemeen geldt dat sprake is van betrekkelijk afgebakende groepen.

Partners

Gemeente (regisseur, facilitator, bemiddelaar)

- De gemeente treedt –op het grensvlak tussen preventie en repressie- op als regisseur. Zij coördineert de inspanningen van partijen als de politie, jeugdinstanties en buurtorganisaties.
- De gemeente kan daarnaast in de rol van facilitator en bemiddelaar optreden. De burgemeester kan de rol van burgervader, opererend boven de partijen, vervullen.

Politie (handhaving, signalering, advisering)

- De politie vervult haar rol als handhaver van de openbare orde en veiligheid.
- De politie heeft een taak in het signaleren van ontwikkelingen die duiden op polarisatie en adviseert over de aanpak.

Openbaar Ministerie (opsporing en vervolging)

- De Officier van Justitie is verantwoordelijk voor de opsporing en vervolging van strafbare feiten.
- Het OM is tijdens en na het opsporingsonderzoek verantwoordelijk voor de communicatie over de strafzaak aan de media. Het OM informeert idealiter bij verwachte onrust het openbare bestuur en de politie.

Mogelijk relevante kenmerken

- Interactief proces. Polarisation is bij uitstek een dynamisch proces, geen statisch fenomeen. Dat proces ontwikkelt zich voortdurend door nieuwe ontwikkelingen gebeurtenissen, incidenten en de inwerking van berichtgeving door autoriteiten en media. Het scenario blijft meestal niet beperkt tot één enkele gebeurtenis. Er is ook actie- reactie onder invloed van interventies.
- Betrokkenen. Conflicten beginnen vaak tussen personen en/of kleine groepen. Zeker bij polarisation, kan groepsvorming en –mobilisation optreden waardoor meer mensen al dan niet bewust bij de spanningen worden betrokken.
- Simplificatie/vijandbeelden. Personen en groepen gedefinieerd langs één of enkele kenmerken. Er treedt simplificatie van de werkelijkheid op, het denken in contrasten en vijandbeelden neemt toe, nuances verdwijnen.
- Geruchten. Geruchten (beleving, sentimenten, storytelling) spelen minstens zo'n belangrijke rol spelen als feitelijke gebeurtenissen. Er zullen tussen rivaliserende groepen meningsverschillen of strijd ontstaan over oorzaken, daders en gebeurtenissen in het conflict.
- Dader-/slachtofferschap. Polarisation kan zich tussen groepen binnen één gemeente voordoen. Aannemelijk is dat waar twee partijen betrokken zijn, ook twee partijen schuld hebben. De afwisseling van dader- en slachtofferschap verhoogt de complexiteit van het probleem en de aanpak.
- Gevoelige/normatieve thematiek. Spanningen tussen bevolkingsgroepen kunnen verband houden met gevoelige maatschappelijke onderwerpen als etniciteit, levensovertuiging en/of religie. Hierdoor is de kans reëel dat externe (belangen)groepen, politici en opiniemakers zich in het conflict mengen. Ook neemt de emotionele lading toe.
- Ervaren onrecht en angsten. Groepen die tegenover elkaar staan voelen zich zelden rechtvaardig bejegend. Ervaren onrecht, ongelijke behandeling en/of de angst om slachtoffer van 'de ander' te worden vormt voor personen en/of groepen een belangrijke trigger om het heft in eigen hand te nemen, zeker indien het beeld ontstaat van een ontoereikend optredende overheid.

Bestuurlijke vraagstukken en kritieke besluiten

- Wel/geen probleem. Het duiden en vaststellen van omvang, aard en ernst van het probleem, ofwel het onrustpotentieel, is het eerste bestuurlijke vraagstuk: in hoeverre is sprake van een acuut (veiligheids-) probleem dat tot mogelijke maatschappelijke onrust leidt? Ermee verband houdend is het risico van onderschatting dan wel overschatting van de problematiek. Beide inschattingen (en ermee verband houdend optreden) kunnen het probleem verergeren. Goede informatie kan helpen deze inschattingen te maken.
- Feiten én gevoelens. Processen van polarisation worden gevoed door zowel feitelijke gebeurtenissen ('facts') als door gevoelens ('subjective feelings'). Een aanpak gebaseerd op subjectieve gevoelens kan een bestuurlijk vraagstuk vormen, omdat het een wankel basis voor het optreden vormt.

- Wel/geen bemoeienis. De bestuurlijke vraag dient zich aan of bemoeienis van de overheid nodig en wenselijk is, zeker zolang zich nog geen incidenten hebben voorgedaan. De kans bestaat bovendien dat de overheid partij in het conflict tussen groepen wordt.
- Wijze van bemoeienis. Indien de gemeente (en haar partners) besluit tot bemoeienis in het conflict kan zij dit op verschillende manieren vormgeven: zichtbare, actieve bemoeienis of een terughoudende rol achter de schermen.
- Wel/niet vroegtijdig ingrijpen. Doordat polarisatie een proces is, is het lastig in te schatten of ingrijpen nodig (en wenselijk) is. Door vroegtijdig ingrijpen vestigen autoriteiten juist aandacht op het probleem dat zij klein willen houden.
- Wel/niet partij kiezen. Er kunnen voor de gemeente en politie meerdere, (juridische, ethische, historische) redenen zijn om in het conflict partij te kiezen. Daarmee kan haar neutraliteit en onafhankelijkheid onder druk komen te staan.
- Geen snelle oplossingen. Net zoals spanningen niet van de een op de andere dag ontstaan, is het vrijwel onmogelijk snelle, duurzame oplossingen voor dergelijke spanningen te vinden. De bijdrage aan mogelijke oplossingen of beheersing van conflicten is voor de gemeente (en haar partners) een zaak van de lange adem.
- Soft power. Polarisation is een ingewikkeld, ietwat ongrijpbaar vraagstuk. Simpele oplossingen zijn niet voorhanden. Zeker zodra zich nog geen incidenten of strafbare feiten hebben plaatsgevonden, zullen interventies verband houden met de toepassing van 'soft power': dialoog en bemiddeling. Ook bij het stellen van duidelijke grenzen.

Aandachtspunten

- Stel een strategie vast. Stel als ambtelijke werkgroep/driehoek bestuurlijke uitgangspunten voor het overheidsoptreden vast die een weerspiegeling vormen van de positie die je als overheid inneemt. Verklaar die principes leidend voor het optreden en de maatregelen. Naast het maken van onderlinge werkafspraken, draagt deze werkwijze bij aan gecoördineerd en geregisseerd overheidsoptreden.
- Organiseer informatie. Een goede informatiepositie voor de gemeente en haar partners is wezenlijk. Het oppikken van geruchten en soft signals vergroot de mogelijkheden van vroegtijdig ingrijpen. De informatiepositie is gebaseerd op formele en informele informatiedragers (sleutelfiguren, wijkprofessionals, buurtwerkers). Breng informatie samen in een kwalitatief sfeerbeeld.
- Erkenning van zorgen en angsten. Los van de vraag wat er precies gebeurd is of wie schuld heeft, moeten eventuele zorgen en angsten van mensen serieus genomen worden en te worden erkend.
- Voorkom stigma's, stereotypen en generalisaties. Wees terughoudend met het expliciet communiceren van niet relevante groepskenmerken zoals etniciteit, religie en sociale klasse. Ook stigma's en stereotypen kunnen onbedoeld bijdragen aan het benadrukken van verschillen tussen groepen, polarisatie en vervreemding. Waak ervoor dat de handelingen van individuen niet worden verbreed naar de hele gemeenschap.
- Impactanalyse-/monitor onrustpotentieel. Breng gevoelens van ervaren onrechtvaardigheid, ongelijke behandeling, ontoereikend overheidsoptreden en onveiligheidsgevoelens door gesprekken in de wijk en internetscans in kaart. Betrek in de impactanalyse ook zogenaamde hoog risico-gebeurtenissen (o.a. bijeenkomsten, herdenking). Actualiseer deze monitor periodiek.

Praktische tips

- Thermometer in de stad: inventariseer signalen bij sleutelfiguren en professionele partners (welzijnswerk, woningbouwcorporatie, jeugdhulpverlening, scholen etc.).
- Is er kans dat spanningen overslaan naar (andere delen van) de gemeenschap?
- Denk aan bewaking van maatschappelijke activiteiten als debat, manifestatie, demonstratie.
- Neem in alle gevallen als lokale autoriteit een neutrale positie in.
- Monitoren en de-escaleren van kleine, nieuwe incidenten.
- Pas op met de ene groep uitsluiten als dader af te schilderen en de andere groep als slachtoffer (communicatie)
- Kies geen partij, blijf onafhankelijk communiceren. Blijf bij de feiten (communicatie).
- Nadrukkelijk rekening houden met effecten van solidarisering en sociale identificatie; benadruk het gezamenlijk belang en vermijd groepsetikettering (communicatie).

2.4 Schulden en Geweld

Introductie

Man en vrouw met 3 kinderen (3 jaar met taalachterstand, 10 en 13 jaar). De kinderen zitten op de peuterspeelzaal, basisschool en voortgezet onderwijs (VMBO-T). Vader is gebruiker van drugs en alcohol en werkt als stratemaker. Moeder heeft een laag IQ en werkt niet.

In het gezin zijn schulden bij meerdere postorderbedrijven – zonder dat de man er van weet.

De man komt er achter als er meerdere maanden huurachterstand is en de deurwaarder een aantal roerende goederen uit huis gehaald (o.a. bankstel en TV). Tussen man en vrouw was regelmatig geruzie over geld. Buren hoorden vaker lawaai van slaande deuren en geschreeuw tussen man en vrouw. Op school viel op dat het middelste kind soms geen fruit mee naar school nam en de oudste vaker kapotte en versleten kleding aan had.

Op de dag dat de deurwaarder langs is geweest komt de vrouw thuis met een tas boodschappen. De man gaat direct tekeer tegen zijn vrouw en wil weten waar het bankstel en de TV zijn.

De kinderen vertellen dat twee mannen de spullen hebben meegenomen. De man draait door en stormt op de vrouw af en probeert haar te slaan. Het oudste kind gaat tussen zijn ouders in staan en probeert zijn vader bij zijn moeder vandaan te houden. De man duwt ruw het kind aan de kant en pakt zijn vrouw vast en slaat haar. De oudste die zijn moeder probeert te beschermen raakt daarbij gewond aan zijn arm. De andere 2 kinderen staan krijsend toe te kijken.

Door het vele lawaai bellen de buren de politie. De politie treft een gewonde vrouw en kind aan. De vrouw gaat naar het ziekenhuis. Het oudste kind gaat ook mee naar het ziekenhuis voor de behandeling van de gewonde arm. De hulpofficier van Justitie legt namens de burgemeester aan de man een huisverbod op.

Dit is een casus die vaak voor gaat komen en in principe niet zal leiden tot inwerkingtreding van het protocol maatschappelijke onrust. In ernstige gevallen zullen de burgemeester en de wethouder Jeugd geïnformeerd worden.

Partners

Gemeente (publieke gezicht van de aanpak, regisseur)

- Het wijkteam is betrokken en zal in overleg met de procesmanager deze casus aanpakken.
- De gemeente is verantwoordelijk voor afstemming woordvoering.

Openbaar Ministerie (opsporing, vervolging, informatie verstrekken)

- Het Openbaar Ministerie is verantwoordelijk voor opsporing en vervolging van verdachte(n).
- Het OM heeft de regie voor wat betreft persvoorlichting over gepleegde strafbare feiten.

Politie (adviseur, handhaver openbare orde, strafrechtelijke opsporing)

- De politie vervult haar traditionele rol als handhaver van de openbare orde en veiligheid bijvoorbeeld door het treffen van beschermende maatregelen bij verdachten.
- De politie voert onder regie van het OM het strafrechtelijke onderzoek uit, bijvoorbeeld door de inzet van (zedes)rechercheurs. Eventueel kan inzet van specialistische eenheden nodig zijn (bijv. bij internationale aspecten)

OZJT

- Heeft een advies- en consultatiefunctie op het gebied van (jeugd)zorg
- Het expertteam van VTT adviseert professionals van gemeenten over jeugdzorg en het crisisteam komt 24 uur per dag in crisissituaties in actie om de veiligheid te waarborgen

Daarnaast zijn overige hulpverlenende organisaties betrokken.

2.5 Familiedrama

Introductie

De casus is hetzelfde als casus 1. Maar de afloop is anders:

Op de dag de deurwaarder langs is geweest komt de vrouw thuis met een tas boodschappen. De man gaat direct tekeer tegen zijn vrouw en wil weten waar het bankstel en de TV zijn. De kinderen vertellen dat twee mannen de spullen hebben meegenomen. De man draait door en stormt op de vrouw af en probeert haar te slaan. De vrouw heeft het jongste kind op de arm en deze valt op de grond en blijft doodstil liggen. Het oudste kind gaat tussen zijn ouders in staan en probeert vader bij moeder vandaan te houden. Vader gooit het kind ruw aan de kant, pakt een mes en steekt zijn vrouw neer. Het oudste kind probeert opnieuw tussenbeide te komen en raakt daarbij dodelijk gewond. Dit kind lag doodstil op de grond.

De burens bellen de politie, omdat de man met bebloede kleding en het mes nog in zijn hand schreeuwend het huis uit loopt. De politie treft een ernstig gewonde vrouw en kind aan. De vrouw gaat in kritieke toestand naar het ziekenhuis. Het oudste kind overlijdt op weg naar het ziekenhuis. Het jongste kind wordt ook naar het ziekenhuis gebracht voor nader onderzoek.

Partners

Gemeente (publieke gezicht van de aanpak, regisseur)

- De gemeente treedt als regisseur en organisator van de aanpak op.
- Procesmanager onderhoudt contact met betrokken zorgpartners
- Integraal Veiligheidscoördinator roept kernteam bijeen
- De gemeente is verantwoordelijk voor afstemming woordvoering.
- De gemeente kan opvang en psychosociale hulp aan gedupeerden faciliteren.
- De burgemeester fungeert als het publieke gezicht van de aanpak.
- De wethouder jeugd wordt aan de lokale driehoek toegevoegd vanwege de portefeuille jeugdzorg.

Openbaar Ministerie (opsporing, vervolging, informatie verstrekken)

- Het Openbaar Ministerie is verantwoordelijk voor opsporing en vervolging van verdachte(n).
- Het OM is verantwoordelijk voor het informeren van slachtoffers – indien zij dat wensen – over de datum waarop de verlofregeling of de invrijheidsstelling van de dader of het verloop van de rechtszaak.
- Het OM heeft de regie voor wat betreft persvoorlichting over gepleegde strafbare feiten.

Politie (adviseur, handhaver openbare orde, strafrechtelijke opsporing)

- De politie vervult haar traditionele rol als handhaver van de openbare orde en veiligheid bijvoorbeeld door het treffen van beschermende maatregelen bij verdachten.
- De politie voert onder regie van het OM het strafrechtelijke onderzoek uit, bijvoorbeeld door de inzet van (zedes)rechercheurs. Eventueel kan inzet van specialistische eenheden nodig zijn (bijv. bij internationale aspecten)

GGD (adviseur)

- De GGD is adviseur op het gebied van psychosociale zorg en zorgt voor afstemming met Slachtofferhulp, Maatschappelijk werk, GGZ instellingen en indien wenselijk andere ketenpartners.

OZJT

- Heeft een advies- en consultatiefunctie op het gebied van (jeugd)zorg
- Het expertteam van VTT adviseert professionals van gemeenten over jeugdzorg en het crisisteam komt 24 uur per dag in crisissituaties in actie om de veiligheid te waarborgen

Daarnaast zijn overige hulpverlenende organisaties betrokken.

2.6 Maatschappelijke onrust en inschakeling media

Introductie

Vader klaagt gemeente aan, omdat zijn kind niet de hulp krijgt die hij nodig vindt. Hij neemt contact op met de lokale krant en de landelijke media. Vervolgens wordt de wethouder Jeugd van de gemeente door de media gebeld.

Partners

Gemeente (publieke gezicht van de aanpak, regisseur)

- De gemeente treedt als regisseur en organisator van de aanpak op.
- De gemeente is verantwoordelijk voor afstemming woordvoering.
- De gemeente kan opvang en psychosociale hulp aan gedupeerden organiseren.
- De burgemeester of wethouder fungeert als burgervader als het publieke gezicht van de aanpak. Dit is afhankelijk van de omstandigheden. Dit punt moet nader uitgewerkt worden in de communicatieaanpak.

Openbaar Ministerie (opsporing, vervolging, informatie verstrekken)

- Het Openbaar Ministerie is verantwoordelijk voor opsporing en vervolging van verdachte(n).
- Het OM is verantwoordelijk voor het informeren van slachtoffers – indien zij dat wensen – over de datum waarop de verlofregeling of de invrijheidsstelling van de dader of het verloop van de rechtszaak.
- Het OM heeft de regie voor wat betreft persvoorlichting over gepleegde strafbare feiten.

Politie (adviseur, handhaver openbare orde, strafrechtelijke opsporing)

- De politie vervult haar traditionele rol als handhaver van de openbare orde en veiligheid bijvoorbeeld door het treffen van beschermende maatregelen bij verdachten.
- De politie voert onder regie van het OM het strafrechtelijke onderzoek uit, bijvoorbeeld door de inzet van (zeden)rechercheurs. Eventueel kan inzet van specialistische eenheden nodig zijn (bijv. bij internationale aspecten)

GGD (adviseur)

- De GGD is adviseur op het gebied van psychosociale zorg en zorgt voor afstemming met Slachtofferhulp, Maatschappelijk werk, GGZ instellingen en indien wenselijk andere ketenpartners.

OZJT

- Heeft een advies- en consultatiefunctie op het gebied van (jeugd)zorg
- Het expertteam van VTT adviseert professionals van gemeenten over jeugdzorg en het crisisteam komt 24 uur per dag in crisissituaties in actie om de veiligheid te waarborgen

Mogelijke relevante kenmerken

- In een kwestie waarin via de media heftige verontwaardiging wordt geuit, zullen personen die in een soortgelijke situatie verkeren zich herkennen en wellicht aansluiten bij de klager. Sneeuwbaaleffect.

Bestuurlijke vraagstukken en kritieke besluiten

- Privacy van betrokkenen. Door de aandacht van de media te zoeken legt de vader de situatie van zijn zoon “op straat”. Het bestuur kan in het openbaar niet ingaan op een individuele casus, tenzij...
- Vergelijkbare casussen. Als deze casus het gevolg is van een beleidswijziging zullen er vergelijkbare cases zijn, die zich (nog) niet gemeld hebben. In de communicatie dient daar rekening mee gehouden te worden.

Aandachtspunten

- De wethouder jeugd koppelt het verzoek terug naar team communicatie. De medewerkers van dat team zullen in eerste instantie onderzoeken of dit als een signaal voor het ontstaan van maatschappelijke onrust beoordeeld moet worden. Als dat het geval is komt het (preventief) kernteam bijeen om een brede analyse van de situatie te maken.
- Wees bewust van de impact van overheidsoptreden. De strategie is erop gericht de onrust zo klein mogelijk te houden/maken. Hoe dit gerealiseerd kan worden is afhankelijk van kleine en grote beslissingen en bijpassende uitvoering.

Praktische tips

- Er zullen veel vergelijkbare situaties zijn die nooit uitgroeien tot een casus waarbij maatschappelijke onrust ontstaat. In die gevallen kan worden volstaan met een overleg in klein comité. Die afweging zal altijd maatwerk zijn van de betrokken bestuurders en medewerkers.

2.7 Ernstig geweldsincident

Introductie

Het geweld wordt gepleegd door een vader van een gezin met drie kinderen. Gedacht kan worden aan een ernstig getraumatiseerde veteraan of psychisch verwarde persoon. De man, die alleen woont, ontvangt vanuit de WMO schoonmaakhulp aan huis. De man geeft regelmatig te kennen last te hebben van trauma's en wanen. Hij ontvangt daarvoor echter geen professionele hulp. Op een gegeven moment veroorzaakt de man een ernstig geweldsincident op de school van zijn dochter. Daarbij vallen meerdere slachtoffers, waaronder docenten, ouders en leerlingen.

Partners

Gemeente (publieke gezicht van de aanpak, regisseur)

- De gemeente treedt als regisseur en organisator van de aanpak op.
- De gemeente is verantwoordelijk voor afstemming woordvoering.
- De gemeente kan opvang en psychosociale hulp aan gedupeerden organiseren.
- De burgemeester of wethouder fungeert als burgervader als het publieke gezicht van de aanpak. Dit is afhankelijk van de omstandigheden. Dit punt moet nader uitgewerkt worden in de communicatieaanpak.

Openbaar Ministerie (opsporing, vervolging, informatie verstrekken)

- Het Openbaar Ministerie is verantwoordelijk voor opsporing en vervolging van verdachte(n).
- Het OM is verantwoordelijk voor het informeren van slachtoffers – indien zij dat wensen – over de datum waarop de verlofregeling of de invrijheidsstelling van de dader of het verloop van de rechtszaak.
- Het OM heeft de regie voor wat betreft persvoorlichting over gepleegde strafbare feiten.

Politie (adviseur, handhaver openbare orde, strafrechtelijke opsporing)

- De politie vervult haar traditionele rol als handhaver van de openbare orde en veiligheid bijvoorbeeld door het treffen van beschermende maatregelen bij verdachten.
- De politie voert onder regie van het OM het strafrechtelijke onderzoek uit, bijvoorbeeld door de inzet van (zeden)rechercheurs. Eventueel kan inzet van specialistische eenheden nodig zijn (bijv. bij internationale aspecten)

GGD (adviseur)

- De GGD is adviseur op het gebied van psychosociale zorg en zorgt voor afstemming met Slachtofferhulp, Maatschappelijk werk, GGZ instellingen en indien wenselijk andere ketenpartners.

OZJT

- Heeft een advies- en consultatiefunctie op het gebied van (jeugd)zorg
- Het expertteam van VTT adviseert professionals van gemeenten over jeugdzorg en het crisisteam komt 24 uur per dag in crisissituaties in actie om de veiligheid te waarborgen
- *Geeft advies rondom aanbieder WMO activiteiten*

Mogelijke relevante kenmerken

- Betrokkenheid gemeente vanuit de WMO. De hulp vanuit de WMO kan bestaan uit:
 - o ondersteuning bij zelfstandig leven (waaronder voorzien in eerste levensbehoeften, financiën, voorkomen sociaal isolement, persoonlijke verzorging, psychisch welbevinden)
 - o ondersteuning bij maatschappelijk participeren. (waaronder deelname aan vrijwilligerswerk, deelname aan georganiseerde activiteiten, betaald werk met ondersteuning)
- Kwetsbare doelgroep. De groep mensen die ondersteuning krijgt vanuit de WMO is een kwetsbare doelgroep. Die kwetsbaarheid staat op gespannen voet met het principe van zelfredzaamheid/eigen kracht.
- Dader- en slachtofferschap. Psychische verwarde of getraumatiseerde personen zijn vaak gelijktijdig dader en slachtoffer. Dat vergt een benadering waarin veiligheid en zorg samenkomen.
- Toezichthoudend ambtenaar. Bij calamiteiten in de WMO heeft de toezichthoudend ambtenaar een rol in het zorgen voor onderzoek naar de achtergronden van de calamiteit.
- Slachtoffers. Er zijn slachtoffers te betreuen. De eerste zorg richt zich op de opvang en hulpverlening aan gedupeerden.
- Rol burgervader bij kanaliseren emoties. De ernst en de impact van het incident zullen intense maatschappelijke emoties oproepen. In het kanaliseren van collectieve emoties speelt de burgemeester (als burgervader) een belangrijke rol.
- Grote rol gemeente. Gelet op de aard van de calamiteit zal de gemeente een grotere rol vervullen in de respons. Het incident vindt namelijk niet binnen een instelling plaats.

Bestuurlijke vraagstukken en kritieke besluiten

- Verschuiving van rollen. Hoewel de burgemeester, zeker in de acute fase, een bepalende rol speelt, kan het zwaartepunt in de nasleep verschuiven naar de wethouder. Dit is de fase waarin vragen kunnen ontstaan over de indicatiestelling en afwegingen in het voortraject, de fase ook van onderzoek en verantwoording. Wees alert op de verschuiving van rollen (bijvoorbeeld door het actualiseren en herijken van de 'diagnose van de situatie') en maak bewuste keuzes in wie wanneer welke rol pakt.
- Kritieke besluiten. In de respons kunnen een aantal kritieke besluiten worden onderscheiden, zoals:
 - o Wel/geen eigen onderzoek? Er kan behoefte ontstaan aan nader onderzoek naar de calamiteit. Denk vooraf na over het doel, opzet en onafhankelijkheid van onderzoek.
 - o Wel/niet delen van persoonsgegevens over de dader?
 - o Wel/geen herdenkingsbijeenkomst? In het kader van rouwverwerking en het kanaliseren van maatschappelijke emoties kan een herdenkingsbijeenkomst aan de orde zijn. Stem hierover af met nabestaanden en bepaal of de gemeente hierin een rol moet en kan vervullen.
- Preventief informeren gemeenteraad. Zorg voor het vroegtijdig informeren van de gemeenteraad over de calamiteit en de respons. Zodoende is de raad geïnformeerd en wordt nauw betrokken bij de aanpak. Het delen van procesinformatie (niet op casusinhoudelijk niveau!) kan daarbij helpen.
- Privacy. De wens om inzage te geven in het voortraject kan op gespannen voet staan met vertrouwelijkheid van persoonsgegevens. Bepaal vooraf welke informatie wel en niet openbaar gedeeld kan worden. Stem waar nodig af met betrokken instanties.

Aandachtspunten

- Gezamenlijke diagnose. Gelet op de complexiteit van de casus (meerdere instanties en professionals betrokken, meerdere slachtoffers) is het opstellen van een gezamenlijke diagnose van de situatie van belang. De diagnose vormt de basis voor het bepalen van doelen en uitgangspunten van de aanpak. Zorg hierbij voor het verbinden van de domeinen veiligheid, zorg en communicatie.
- Het belang van slachtoffers heeft prioriteit. Acute opvang, zorg en nazorg voor slachtoffers komen op de eerste plaats. Leden gezin. Acute opvang, zorg en nazorg voor leden gezin (moeder, kinderen) Dader. Acute opvang en zorg voor dader, waaronder mogelijke herindicatie.
- Informatie over voortraject. Het incident kan vragen oproepen over gemaakte afwegingen in het voortraject, zoals:
 - o Heeft er onderzoek naar de persoonlijke situatie van de cliënt plaatsgevonden? Welke afwegingen en keuzes zijn er daarbij gemaakt?
 - o Welke ondersteuning heeft er (gedurende welke periode) plaatsgevonden? Hoe heeft beoordeling van benodigde ondersteuning plaatsgevonden?
 - o Waar lag de regie? Welke informatie over de situatie was bekend bij het wijkteam en de wethouder?
- Informatie over vergelijkbare gevallen. Zijn er vergelijkbare gevallen in de gemeente? Hoe wordt daarmee omgegaan? Wat betekent deze calamiteit voor de aanpak van vergelijkbare gevallen?
- Discussie over zelfredzaamheid en eigen kracht-beleid. In de nasleep kan discussie ontstaan over zelfredzaamheid en de vraag of dit type cliënt aan de criteria van zelfredzaamheid voldoet.
- Discussie over rol van Samen14. De inkoop van WMO ondersteuning vindt plaats binnen het samenwerkingsverband Samen14. De calamiteit kan zich verbreden naar gemaakte afwegingen in het inkoopproces.

Praktische tips

- Afstemmen met werkgever dader. Mogelijk is afstemming met de (oud) werkgever zoals Defensie aan de orde. Ook werkgevers kunnen een bijdrage leveren aan het beperken van de gevolgen van de calamiteit.

2.8 Seksueel misbruik bij een aanbieder van WMO ondersteuning

Introductie

Er kan sprake zijn van misbruik door een hulpverlener aan een cliënt, maar ook andersom: een cliënt die een medewerker van een instantie seksueel intimideert. Het misbruik komt op een bepaald moment aan het licht. Het is op dat moment niet duidelijk of daadwerkelijk sprake is van misbruik en wat de omvang van het misbruik is. Er is veel onduidelijk.

Partners

Gemeente (publieke gezicht van de aanpak, regisseur)

- De gemeente treedt als regisseur en organisator van de aanpak op.
- De gemeente is verantwoordelijk voor afstemming woordvoering.
- De gemeente kan opvang en psychosociale hulp aan gedupeerden organiseren.
- De burgemeester of wethouder fungeert als burgervader als het publieke gezicht van de aanpak. Dit is afhankelijk van de omstandigheden. Dit punt moet nader uitgewerkt worden in de communicatieaanpak.

Openbaar Ministerie (opsporing, vervolging, informatie verstrekken)

- Het Openbaar Ministerie is verantwoordelijk voor opsporing en vervolging van verdachte(n).
- Het OM is verantwoordelijk voor het informeren van slachtoffers – indien zij dat wensen – over de datum waarop de verloffregeling of de invrijheidsstelling van de dader of het verloop van de rechtszaak.
- Het OM heeft de regie voor wat betreft persvoorlichting over gepleegde strafbare feiten.

Politie (adviseur, handhaver openbare orde, strafrechtelijke opsporing)

- De politie vervult haar traditionele rol als handhaver van de openbare orde en veiligheid bijvoorbeeld door het treffen van beschermende maatregelen bij verdachten.
- De politie voert onder regie van het OM het strafrechtelijke onderzoek uit, bijvoorbeeld door de inzet van (zeden)rechercheurs. Eventueel kan inzet van specialistische eenheden nodig zijn (bijv. bij internationale aspecten)

GGD (adviseur)

- De GGD is adviseur op het gebied van psychosociale zorg en zorgt voor afstemming met Slachtofferhulp, Maatschappelijk werk, GGZ instellingen en indien wenselijk andere ketenpartners.

OZJT

- Heeft een advies- en consultatiefunctie op het gebied van (jeugd)zorg
- Het expertteam van VTT adviseert professionals van gemeenten over jeugdzorg en het crisisteam komt 24 uur per dag in crisissituaties in actie om de veiligheid te waarborgen

Via OZJT: Aanbieder WMO activiteiten

De instelling zal;

- bij misbruik binnen de instelling, primair zelf verantwoordelijk zijn voor het treffen van benodigde responsmaatregelen.
- Speelt een centrale rol in de respons: als gedupeerde partij, maar mogelijk ook als 'verdachte partij'.
- een rol spelen in beschikbaar stellen van informatie (over intern beleid, procedures voor melden, beschikbare aanwijzingen, eerdere vergelijkbare gevallen).
- zal zelfstandig moeten komen met een plan van aanpak.

Mogelijke relevante kenmerken

- Betrokkenheid gemeente vanuit de WMO. De hulp vanuit de WMO kan bestaan uit:
 - o ondersteuning bij zelfstandig leven (waaronder voorzien in eerste levensbehoeften, financiën, voorkomen sociaal isolement, persoonlijke verzorging, psychisch welbevinden)
 - o ondersteuning bij maatschappelijk participeren. (waaronder deelname aan vrijwilligerswerk, deelname aan georganiseerde activiteiten, betaald werk met ondersteuning)
- Kwetsbare doelgroep. De groep mensen die ondersteuning krijgt vanuit de WMO is een kwetsbare doelgroep. Die kwetsbaarheid staat op gespannen voet met het principe van zelfredzaamheid/eigen kracht.
- Toezichthoudend ambtenaar. Bij calamiteiten in de WMO heeft de toezichthoudend ambtenaar een rol in het zorgen voor onderzoek naar de achtergronden van de calamiteit.
- Calamiteit binnen instelling. Het misbruik vindt plaats binnen een instelling waar WMO ondersteuning wordt aangeboden. Dat betekent dat de instelling primair zelf verantwoordelijk zal zijn voor de respons.
- Hulpverlener/instelling is zelf één van de gedupeerden. Indien de seksuele intimidatie gericht is tegen een hulpverlener, dan is deze zelf één van de gedupeerden.

- Atypische calamiteit. Situaties van seksuele intimidatie zijn atypische calamiteiten. Informatie over mogelijk misbruik kan namelijk nieuwe reacties losmaken en tot nieuwe onrust en verstoringen leiden. Dit type calamiteiten kunnen klein beginnen en pas later groter worden.
- Grotere impact. De impact van de calamiteit neemt toe, zodra
 - o kinderen betrokken zijn;
 - o misbruik bij instanties plaatsvindt;
 - o onduidelijk is wat de omvang van het misbruik is.

Bestuurlijke vraagstukken en kritieke besluiten

- Positie gemeente. De gemeente is verantwoordelijk voor het WMO stelsel van zorg en ondersteuning. De vraag is welke rol de gemeente heeft bij een calamiteit, zeker zodra de calamiteit binnen een instelling plaatsvindt. Het bepalen van die rol is een belangrijke bestuurlijke opgave.
- Verschuiving van rollen: van wethouder naar burgemeester (en weer terug). Situaties van seksueel misbruik kunnen klein beginnen en pas later groter worden. Aanvankelijk kan het zwaartepunt van de aanpak bij de verantwoordelijk wethouder liggen (bijvoorbeeld door samen met instelling nader onderzoek te doen, feiten te verzamelen, preventieve maatregelen te nemen). Die rol kan veranderen zodra geruchten of signalen van misbruik bij een breder publiek bekend raken. Bij dreigende maatschappelijke onrust kan de burgemeester een grotere rol in de aanpak spelen. Het zwaartepunt kan later weer verschuiven naar de wethouder. Wees alert op de verschuiving van rollen (bijvoorbeeld door het actualiseren en herijken van de 'diagnose van de situatie') en maak bewuste keuzes in wie wanneer welke rol pakt.
- Positie instelling: gedupeerde of verdachte. De instantie kan zowel gedupeerde partij, maar mogelijk ook verdachte zijn. Die positie vergt een geheel andere benadering vanuit de gemeente.
- Kritieke besluiten. In de respons kunnen een aantal kritieke besluiten worden onderscheiden, zoals:
 - o Actieve rol gemeente versus terughoudende opstelling. Afhankelijk van de casus kan de gemeente een meer of minder actieve rol op zich nemen.
 - o Preventief ingrijpen om schade te beperken. Preventief ingrijpen vergt een potentieel verreikende beslissing (bijvoorbeeld het op non-actief zetten van een hulpverlener). Die beslissing vergt nauwe afstemming met de betrokken instantie.
 - o Snelheid versus zorgvuldigheid. Beide uitgangspunten kunnen botsen. Zorg voor een afweging tussen het belang van snel communiceren (om bijv. de media vóór te zijn of schade te beperken) en zorgvuldigheid om meer zekerheid te creëren en feiten te checken.
- Waarborgen belangen verdachte. Waak voor het stigmatiseren van de verdachte (instelling, hulpverlener, cliënt) zolang feiten onduidelijk zijn. Het waarborgen van de belangen van verdachten is in een rechtstaat essentieel.
- Preventief informeren gemeenteraad. Zorg waar mogelijk voor het vroegtijdig informeren van de gemeenteraad over het misbruik en de respons. Zodoende is de raad geïnformeerd en wordt nauw betrokken bij de aanpak. Het delen van procesinformatie en het schetsen van onderhavige dilemma's in de aanpak kan daarbij helpen.

Aandachtspunten

- Gezamenlijke diagnose. Gelet op de complexiteit van de casus (meerdere instanties en professionals betrokken, meerdere slachtoffers) is het opstellen van een gezamenlijke diagnose van de situatie van belang. De diagnose vormt de basis voor het bepalen van doelen en uitgangspunten van de aanpak. Zorg hierbij voor het verbinden van de domeinen veiligheid, zorg en communicatie. Omgaan met verontwaardiging. Seksuele intimidatie roept veel emotie en verontwaardiging op. Die verontwaardiging kan zich tegen personen (verdachten, familie van verdachten, hulpverleners, wethouder) richten die als zondebok worden aangewezen. Wees daar alert op.
- Privacy. De wens om inzage te geven in het voortraject kan op gespannen voet staan met vertrouwelijkheid van persoonsgegevens. Bepaal vooraf welke informatie wel en niet openbaar gedeeld kan worden. Stem waar nodig af met betrokken instanties.
- Impact op cliënten. Het misbruik kan veel vragen en onzekerheid oproepen onder cliënten. De wijze van informeren van cliënten (en het waar nodig aanbieden van passende ondersteuning) is een essentieel aspect van de aanpak.
- Impact op hulpverleners. Het misbruik kan grote impact hebben op andere hulpverleners (zowel binnen de instelling, als bij andere instellingen). Ook hulpverleners zullen met vragen zitten. Bepaal samen met de instelling hoe hier het beste mee om te gaan.
- Impact op stelsel. Door signalen van misbruik kan het functioneren van het gemeentelijke stelsel van WMO ondersteuning ter discussie komen te staan en de vraag hoe de randvoorwaarden voor het bieden van veilige zorg en WMO ondersteuning zijn ingevuld.
- Informatie over eerdere incidenten bij instelling. Het incident kan vragen oproepen over eerdere incidenten bij de instelling, zoals:

- Waren er eerdere, vergelijkbare incidenten of aanwijzingen van misbruik?
- Hoe is daar toen op gereageerd? Wat heeft de instelling gedaan om misbruik van cliënten/hulpverleners te voorkomen?
- Was de wethouder hiervan op de hoogte?

Bijlage 3: Verantwoordelijkheden en taken kernteam

Gemeente:

- geeft bij hoofde van de burgemeester leiding aan het kernteam en heeft de regie bij de handhaving van de openbare orde bij maatschappelijke onrust;
- draagt zorg voor voorwaardenscheppende zaken (zoals het regelen van een vergaderlocatie);
- zit vergaderingen voor of levert de voorzitter;
- onderhoudt contacten met eventueel ingeschakelde externe deskundigen;
- bewaakt de informatiepositie van alle betrokken partijen;
- bewaakt de uitvoering van genomen besluiten;
- heeft verantwoordelijkheid t.a.v. de uitvoering van de Wet collectieve Preventie Volksgezondheid;
- heeft verantwoordelijkheid t.a.v. de uitvoering van de Wet Openbaarheid van Bestuur; bij verslaglegging en communicatieactiviteiten dient hiermee rekening te worden gehouden;
- coördineert de interne en externe communicatie;
- bewaakt continuïteit van de gemeente en overweegt gemeentelijk op te schalen
- draagt zorg voor de evaluatie.

Politie Oost Nederland:

- voert het strafrechtelijk onderzoek uit;
- stuurt via het kernteam indien nodig het proces bij, wanneer dit de juridische voortgang zou belemmeren;
- neemt deel aan het kernteam.

Openbaar Ministerie:

- geeft leiding aan het strafrechtelijk onderzoek
- informeert het kernteam en/of de lokale driehoek over het verloop van het strafrechtelijke onderzoek;
- is verantwoordelijk voor de persvoorlichting gerelateerd aan het strafrechtelijke onderzoek;
- is bevoegd om het Stelsel Bewaken en Beveiligen in te zetten;
- neemt deel aan het kernteam en/ of de lokale driehoek, afhankelijk van de feiten en omstandigheden.

GGD:

- beschikt over een procesleider psychosociale hulpverlening
- coördineert de psychosociale hulpverlening aan groepen (buurt, wijk, betrokkenen, scholen etc) geen individuen.
- adviseert over de verschillende hulpverleningsmogelijkheden in het sociale domein (maatschappelijk werk, slachtofferhulp en ggz) en publieke domein (gemeentelijke uitvoeringstaken als Seksuele gezondheid, medische milieukunde, infectieziekte bestrijding, technische hygiëne zorg, epidemiologie, forensische geneeskunde , jeugdgezondheidszorg etc.)
- neemt deel aan het kernteam.

OZJT

- Heeft een advies- en consultatiefunctie op het gebied van (jeugd)zorg;
- Heeft kennis van de gecontracteerde instellingen binnen de (jeugd)zorg
- Neemt bij een sociale calamiteit, indien gevraagd, deel aan het kernteam
- Zie ook rol Veilig Thuis

Gecontracteerde instellingen:

Als een instelling betrokken is (geweest) bij een gezin waarin 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 de afhandeling van een calamiteit:

- De instelling is verplicht om een calamiteit bij de verlening van jeugdhulp, uitvoering van kindbescherming of jeugdreclassering onmiddellijk te melden bij de Inspectie;
- Zij moet daarbij alle noodzakelijke gegevens verstrekken voor het onderzoek naar die melding;
- Daarnaast heeft de gemeente in de inkoopcontracten opgenomen dat ook zij direct wordt geïnformeerd.
- Deze wettelijke verplichtingen gelden ook voor de specialistische jeugdhulp

Veilig Thuis:

Veilig Thuis is het regionale advies- en meldpunt voor (vermoedens van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling. De instelling is 24/7 bereikbaar voor meldingen en beschikt over een interventieteam voor acute hulp. Gezien de aard van deze instelling heeft Veilig Thuis een relatief grote kans om betrokken te raken bij een calamiteit.

Raad voor de Kinderbescherming

De Raad voor de Kinderbescherming wordt ingeschakeld als de omstandigheden van een kind en zijn gezin zorgelijk zijn, de geboden vrijwillige hulpverlening niet (meer) voldoende is of het gezin geen hulp accepteert. De Raad onderzoekt de noodzaak tot het treffen van een kindbeschermingsmaatregel als zij daartoe een verzoek ontvangt. Als dat noodzakelijk is vraagt de Raad de rechter een ondertoezichtstelling uit te spreken. Ook vervult de Raad taken op het terrein van onderzoek naar de situatie van jongeren die strafbare feiten plegen, gezag en omgang en Afstand, screening, Adoptie en Afstammingsvragen (ASAA). Ook de Raad voor de Kinderbescherming heeft de plicht een calamiteit aan de Inspectie Jeugdzorg te melden als zij onderzoek doet binnen het gezin. Zoals gesteld in het samenwerkingsprotocol tussen gemeente, Raad voor de Kinderbescherming en Gecertificeerde Instelling informeert de Raad daarover de gemeente.

Inspectie Jeugdzorg

In de Jeugdwet is het bestaan van de Inspectie Jeugdzorg (IJZ) verankerd. De IJZ valt onder het Ministerie van VWS. De Inspectie houdt toezicht op de kwaliteit van onder meer:

- Jeugdhulpaanbieders (waaronder zorgprofessionals in de lokale wijkteams);
- Gecertificeerde instellingen;
- Veilig Thuis (advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling);
- Raad voor de Kinderbescherming;
- Justitiële jeugdinrichtingen

Een calamiteit moet aan de Inspectie worden gemeld, bijvoorbeeld door de betrokken jeugdhulpaanbieder of de gemeente. De Inspectie vraagt in de regel om een feitenrelaas, dat binnen 2 weken bij de Inspectie moet liggen. Op basis van de melding of het feitenrelaas kan de Inspectie besluiten een onderzoek te doen. Het onderzoek naar aanleiding van die melding wordt aangeduid als een calamiteiten- en geweldstoezicht. Afgezien van het ontvangen van een melding, en het vragen om een feitenrelaas, heeft de Inspectie geen taak in de afhandeling van een calamiteit (warme fase). In de nafase (onderzoek en evaluatie) heeft de Inspectie uiteraard wel een rol. De Inspectie heeft bijvoorbeeld de bevoegdheid om een instelling onder verscherpt toezicht te stellen.

Samenwerkende inspecties

In de sociale domeinen van jeugd en zorg zijn een aantal landelijke inspecties actief, zoals de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie voor de gezondheidszorg en de Inspectie Veiligheid en Justitie. Bij calamiteiten verenigen deze inspecties zich onder de vlag van het zogeheten Samenwerkend Toezicht Jeugd (STJ), waarbij ook de Inspectie van Onderwijs, en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid aanschuiven.

WMO toezichthouder

Gemeenten hebben in het kader van de nieuwe Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) tot taak toe te zien op de naleving van wat bij of krachtens de Wmo is geregeld. Gemeenten hebben daartoe gemeentelijke toezichthouders aangewezen.

Bijlage 4: Organisatie communicatie(pool) en checklist communicatie

Organisatie communicatie(pool)

Het proces communicatie neemt een speciale plaats in. Dit heeft alles te maken met de invloed die communicatie heeft op het al dan niet ontstaan van maatschappelijke onrust en de rol die de (social) media (kunnen) hebben. Bij maatschappelijk onrust en calamiteiten binnen de zorg en/of jeugd is een accurate en snelle crisiscommunicatie noodzakelijk. Dit is een intensief proces dat expertise en capaciteit vraagt. Denk bijvoorbeeld aan het herkennen van maatschappelijke onrust door media watching of juist het ontstaan van maatschappelijke onrust door opruiende (twitter) berichten.

Het is om die reden zeer aannemelijk dat de regionale communicatiepool gevraagd wordt de betrokken gemeente te ondersteunen.

Randvoorwaarden (randvoorwaarden worden nog verder uitgewerkt in de samenwerkingsovereenkomst)

- Er is sprake van een (dreiging) van maatschappelijke onrust of maatschappelijk impact (zie hoofdstuk 3.2, beoordeling signaal);
- De communicatie activiteiten starten lokaal. Daarna wordt een afweging gemaakt of gemeentelijke opschaling (uit de regionale pool) noodzakelijk is;
- Het Inzetten van de crisiscommunicatiepool vindt plaats op verzoek van het kernteam, burgemeester of lokale driehoek.

Opzetten projectteam communicatie

De communicatieactiviteiten en behoefte ontstaan vanuit het ambtelijk vooroverleg of het kernteam. In dit overleg wordt de afweging gemaakt of de behoefte er is om een communicatie projectteam/werkgroep op te starten en/of voldoende expertise en ondersteuning in de eigen gemeente aanwezig is.

De communicatieadviseur/hoofd communicatie van de betrokken gemeente neemt zitting in het kernteam. In het kernteam wordt de afweging gemaakt of het noodzakelijk is om een projectteam communicatie op te starten. In geval van een projectteam fungeert de lokale communicatieadviseur/ hoofd communicatie in eerste instantie als projectleider communicatie. De projectleider communicatie start lokaal met het opzetten van een project teamcommunicatie. Indien de projectleider ondersteuning en capaciteit wil vanuit de regionale communicatiepool, neemt hij contact op met de IVZ ter van de gemeente. De IVZter / AOver draagt zorg voor de gemeentelijke opschaling (zie ook gemeentelijke opschaling, hoofdstuk 2.3.1.)

Voorbeeld projectteam communicatie

Het projectteam communicatie kan bestaan uit de onderstaande functies:

- Projectleider en lid van het kernteam
- Communicatie adviseurs (optioneel van (jeugd)zorg, GGD, OZJT, politie, OM voor de inhoudelijke expertise)
- Omgevingsanalisten
- Pers- en publieksvoorlichters
- Contactpersoon instellingen
- Nazorgcommunicatieadviseur (Bijvoorbeeld een expert t.b.v. slachtoffers, familie, buurt)

Het bovenstaande rijtje gaat om functies. Een communicatiefunctionaris kan meerdere functies vervullen.

De regionale communicatiepool bestaat uit functionarissen die in staat zijn de bovenstaande functies, te vervullen en affiniteit hebben met het sociale domein. Daarnaast kan indien de regionale communicatiepool niet in de gevraagde expertise kan voorzien een beroep gedaan worden op de bovenregionale communicatie pool en/of externe instanties en expertise.

Werkwijze communicatie

In het kernteam wordt de strategie rondom communicatie besproken en voorgelegd aan de lokale Driehoek. In sommige gevallen wordt aan de communicatie adviseur gevraagd toelichting te geven in de Driehoek.

Het projectteam houdt zich vooral bezig met adviseren, faciliteren en uitvoeren van de communicatieactiviteiten die beschreven staan in een communicatieplan, dat door het projectteam wordt opgesteld. Hieronder een overzicht van de werkwijze die door de regionale crisiscommunicatiepool wordt toegepast.

Werkwijze crisiscommunicatie bij maatschappelijke onrust		
1	Beeld vormen van maatschappelijke impact, informatiebehoefte	Duiding impact, informatiebehoefte als gevolg van incident: <ul style="list-style-type: none"> o informatietekorten, (ongewenst) gedrag, betekenisgeving o lokaal, regionaal, bovenregionaal, landelijk
2	Bepalen van benodigde communicatiecapaciteit	Bepalen inzet communicatieprofessionals: <ul style="list-style-type: none"> o Alleen lokale medewerkers o Indien een projectteam/werkgroep communicatie: <ul style="list-style-type: none"> ▪ bemensing vanuit betrokken gemeente(n) ▪ (deel) regionale crisiscommunicatiepool activeren ▪ Externe expertise inhuren?
3	Voorzien in maatschappelijke informatiebehoeften	Inzet gericht op bereiken van de doelstelling(en): <ul style="list-style-type: none"> o informatievoorziening: geven van feitelijk (proces)informatie o schadebeperking: handelingsperspectief, instructies o betekenisgeving: proportioneel aansluiten bij emoties
4	Communicatieoperatie draaien langs de lijnen 'analyse-advies-aanpak'	<ul style="list-style-type: none"> o omgevingsanalyse: naar binnenhalen van de maatschappelijke informatiebehoefte en daaruit een omgevingsbeeld destilleren o communicatieadvies: ontwikkelen aanpak op basis van <ul style="list-style-type: none"> ▪ omgevingsbeeld en ▪ aangereikte bestuurlijke informatie o communicatie aanpak: uitvoeren communicatieactiviteiten en -werkzaamheden (pers- en publieksvoorlichting)
5	Communicatieaanpak ontwikkelen	<ul style="list-style-type: none"> o inventariseren, communicatie thema's benoemen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ impact, informatiebehoefte (omgevingsbeeld) ▪ bestuurlijke en inhoudelijke informatie ▪ maak afspraken over de rolverdeling/woordvoering van de verschillende (externe) partners. o bepalen op welke doelstelling(en) accent ligt o bepalen <u>wat</u> (inhoud) wordt gecommuniceerd o bepalen <u>hoe</u> (middelen kanalen) inhoud te communiceren: o bepalen <u>wie</u> de communicatiewerkzaamheden uitvoert
6	Uitvoeren communicatiewerkzaamheden (pers- en publieksvoorlichting)	<ul style="list-style-type: none"> o Gemeentelijke communicatie (optreden burgemeester, wethouder, informeren college, gemeenteraad) o Publieksvoorlichting (website, twitter, facebook etc.) o Persvoorlichting (persverklaring, statement, interview) o Nazorgcommunicatie (slachtofferbijeenkomst, buurtbijeenkomst, bewonersbrieven etc.) o Regieafspraken over uitingen van betrokken instanties (OM, Politie, (GGD, OZJT, zorgprofessionals etc.)
7	Cyclus continu herhalen	Aanpak doorlopend aanpassen aan de informatiebehoefte.

Checklist communicatie

Actie	Toelichting
Formuleer communicatiedoelen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informatievoorziening 2. Schadebeperking 3. Betekenisgeving
Formuleer strategie	<p>Ten tijde van (dreiging op) maatschappelijke onrust stellen mensen hoge prijs op informatie. Deze informatie moet open, eerlijk en betrouwbaar zijn, feitelijk juist en toegespitst op de ontvanger.</p> <p>Voor de communicatiestrategie is het belangrijk een onderscheid te maken tussen het feitelijke risico en het gepercipieerde risico.</p>
Formuleer doelgroepen	<p>Benoem zo concreet mogelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke functies tot de verschillende doelgroepen behoren (intern en extern); • Middels welke communicatiemiddelen en –kanalen zij het best benaderd kunnen worden; • Waar zij te vinden zijn (adressen, telefoonnummers,

	emailadressen).																					
Projectteam/werkgroep communicatie	<p>Benoem ieders taken en verantwoordelijkheden en leg deze vast.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Functie</th> <th>Naam</th> <th>Taken</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Projectleider en lid van het kernteam</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Communicatie adviseurs</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Omgevingsanalisten</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Pers- en publieksvoorlichter(s)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contactpersoon instellingen</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nazorgcommunicatieadviseur</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Functie	Naam	Taken	Projectleider en lid van het kernteam			Communicatie adviseurs			Omgevingsanalisten			Pers- en publieksvoorlichter(s)			Contactpersoon instellingen			Nazorgcommunicatieadviseur		
Functie	Naam	Taken																				
Projectleider en lid van het kernteam																						
Communicatie adviseurs																						
Omgevingsanalisten																						
Pers- en publieksvoorlichter(s)																						
Contactpersoon instellingen																						
Nazorgcommunicatieadviseur																						
Informeert het bestuur en medewerkers van de ambtelijke organisatie	<p>Hoewel men snel geneigd is om de voorlichting vooral te richten op de externe doelgroepen, moeten ook de interne doelgroepen van voorlichting niet worden vergeten. Het bestuur is verantwoordelijk voor het nemen van beslissingen over de te volgen voorlichtingsstrategie en (beleidsmatige) gemeentelijke reacties op het incident. Ook bepaalde ambtenaren zullen daarbij worden betrokken (bijvoorbeeld jeugdbeleid, openbare orde en veiligheid). Het is daarom van belang dat het bestuur en ambtenaren goed op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in de crisissituatie. Omdat deze belangrijke interne doelgroepen nog wel eens worden vergeten in crisissituaties is het raadzaam de interne voorlichting een eigen plaats te geven in het voorlichtingsteam. Denk hierbij ook aan de medewerkers van publieksvoorlichting bij balies en telefoon, intranet en website.</p>																					
Informeert bestuurders en professionals van relevante instellingen	<p>Het is waarschijnlijk dat bepaalde bestuurders en professionals, die in hun dagelijkse werk signalen opvangen, geconfronteerd worden met een geruchtenstroom en ontwikkelingen die mogelijk wijzen op (toename van) maatschappelijke onrust. Het is daarom van belang dat zij op de hoogte worden gebracht van de feiten rond een (potentieel) incident en van alle relevante ontwikkelingen daaromtrent, zoals stappen vanuit het kernteam.</p>																					
Communicatie met de gemeenteraad	<p>De gemeenteraad vormt een belangrijke, aparte doelgroep voor de communicatie over de situatie en de aanpak. De intentie is in ieder geval de gemeenteraad 'aan de voorkant' te informeren en hierbij een proactieve houding aan te nemen.</p>																					
Informeert de bevolking	<p>Maatschappelijke onrust en incidenten monden vrijwel altijd uit in het verspreiden van geruchten onder de bevolking. Deze geruchten wakkeren gemakkelijk ongefundeerde vermoedens aan en leiden tot onrust. Het is de taak van de functionaris Publieksvoorlichting om de geruchtenstroom in te dammen door de bevolking te informeren over feiten omtrent een incident en over genomen acties door het kernteam en andere betrokken partijen.</p> <p>Besef dat niet alle inwoners van de gemeente toegang hebben tot dezelfde communicatiekanalen. Formuleer daarom subdoelgroepen en bepaal hoe deze het beste kunnen worden geïnformeerd. Maak gebruik van bestaande communicatiekanalen en sociale verbanden. Bijvoorbeeld via:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lokale radio- en tv-zenders; • Lokale dag-, week- en huis-aan-huisbladen; • Sleutelfiguren binnen verschillende bevolkingsgroepen; • Bewonersverenigingen; • Zelforganisaties; • Scholen, kerken, moskeeën en andere religieuze instituten; • Informatienummer; • Internet, gemeentesite; 																					

	<ul style="list-style-type: none"> • Social media (Twitter, Facebook e.d.)
Informeert de pers	<p>De pers vervult in onze maatschappij een belangrijke en actieve rol, juist en zeker bij crisissituaties. Bedenk dat de media niet alleen zijn geïnteresseerd in de feiten met betrekking tot incidenten en onrust. Zij zijn ook op zoek naar achtergrondinformatie.</p> <p>Zorg ervoor dat personen die de pers te woord staan zich neutraal opstellen en geen 'partij kiezen'.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zij laten zich niet verleiden tot ongefundeerde uitspraken of persoonlijke meningen; • Zij spreken geen oordelen uit over de direct betrokkenen bij het incident. • Feitenbevestiging waar kan en empathie tonen <p>Noot: het OM heeft de regie voor wat betreft persvoorlichting over gepleegde strafbare feiten.</p>
Leg contact met (verwanten van) direct betrokkenen (zowel slachtoffers als dader)	<p>Na een incident is het van belang contact te zoeken met de direct betrokkenen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toon respect en medeleven aan (verwanten van) slachtoffers door een vertegenwoordiger van de gemeente (bij voorkeur de burgemeester) een persoonlijk bezoek te laten brengen. • Zorg ervoor dat hij/zij zich niet laat verleiden tot ongefundeerde uitspraken of persoonlijke meningen over het incident of betrokkenen. • Zorg ervoor dat hij/zij geen beloftes doet over gemeentelijke maatregelen die (mogelijk) niet kunnen worden waargemaakt.
Strafrechtelijk traject	<p>In geval van een strafzaak houdt het communicatieplan zo veel als mogelijk rekening met de route die een strafzaak loopt. Dit heeft te maken met het voorkomen van wederzijdse beïnvloeding en de invloed van de media op een strafzaak. Hier zijn drie fases te onderscheiden:</p> <p>Fase 1: vanaf melding/aangifte tot het einde van de getuigenverhoren. In deze fase staat geheimhouding voorop. Informatie is individueel georiënteerd.</p> <p>Fase 2: Vanaf beëindiging getuigenverhoren en eventuele aanhouding van verdachte(n) tot de afsluiting van het strafrechtelijk politieonderzoek. Hier eindigt de geheimhouding en kan ook groepsgewijs gewerkt gaan worden.</p> <p>Fase 3: Van afsluiting van het strafrechtelijk politieonderzoek tot de rechtszaak of de vrijlating van verdachte(n).</p> <p>Daar waar zowel de openbare orde als een strafzaak een rol spelen dient de lokale Driehoek in gezamenlijkheid afwegingen te maken. Het gaat om het zoeken naar de ruimte waarbinnen beide verantwoordelijkheden maximaal tot hun recht komen.</p>

Bijlage 5: Checklist aanpak (dreigende) maatschappelijke onrust

Stap 1: Beeldvorming

Objectieve situatieschets

- Van wie komt het signaal?
- Wie/welke partijen is/zijn erbij betrokken? Hoe is hun onderlinge relatie?
- Wat is er gebeurd? Wat is het probleem? Wat maakt het ingewikkeld?
- Waar en wanneer is het gebeurd?
- Wat is de context? Waarom is het gebeurd? Wat is de aanleiding van de onrust? Tegen wie of wat is het gericht?
- Hoe komt het signaal bij burgers/overheid/media?
- Breng in kaart of en hoe de media over de onrust berichten.
- Zijn er (al eerder) signalen ontvangen? Zo ja, van wie en wat is hiermee gedaan?
- Gaat het om een losstaand incident of om een reeks incidenten? Is het een patroon? Staat het ergens symbool voor?
- Gaat het om een individuele ervaring of een groepswijze?
- Is dit in het verleden eerder voorgekomen in de gemeente? Wat waren toen de reacties? Hoe is het opgelost?

Aanvullende informatie

- Wie zijn sleutelfiguren?
- Wie zijn ketenpartners?
- Hoe zien wij de gebeurtenis? Hoe wordt het gezien door de buitenwereld?
- Monitor en beoordeel wat er in alle (sociale) media verschijnt.
- Is er bij de ambtelijke werkgroep/driehoek een gedeeld beeld?
- Zitten de juiste mensen aan tafel? Haal indien nodig externe expertise in huis.
- Destilleer 1^e en 2^e lijns betrokkenen en bepaal wie welke informatie krijgt (need-to-know vs nice-to-know).

Stap 2: Oordeelsvorming

Verschillende scenario's

- Met welke scenario's kunnen we te maken krijgen?
- Bekijk per scenario wat er kan gebeuren en wat dat betekent voor de situatie.
- Wat zijn de worst case scenario's?
- Bij welke scenario's kunnen we het zelf in de hand houden en bij welke scenario's hebben we hulp nodig? En van wie/welke organisaties?
- Wat en wanneer staat er (mogelijk nog) te gebeuren?

Oordeel vormen

- Bepaal voor- en nadelen van de verschillende scenario's.
- Welk standpunt nemen wij in ten aanzien van de situatie? (Probleemdefinitie: wat is het probleem en wiens probleem is het?)

Stap 4: Uitvoering

Preventieve Maatregelen

- Ter voorkoming van 'olievlek': gebeurtenis zo klein mogelijk houden.
- Bepaal welke soort repressieve en of preventieve maatregelen noodzakelijk zijn.
- Zorg voor een goede verhouding tussen de maatregelen en de gebeurtenis (proportionaliteit), en bouw ze weer af zodra dat mogelijk is.

De-escalerende maatregelen

- Partijen inzetten voor probleemoplossing.
- Betrokkenen die een tegengeluid afgeven kunnen een de-escalerende werking hebben (bijvoorbeeld stille tocht).
- Betrek sleutelfiguren en lokale netwerken.
- Benadruk het belang van een constructieve houding.
- Maak een keuze om het probleem te isoleren, de achterliggende oorzaken worden dan later aangepakt, of kies ervoor om het parallel aan te pakken.
- Is er een andere maatregel denkbaar die minder ingrijpend is dan die we voor ogen hebben? Kijk naast proportionaliteit ook naar subsidiariteit.

Cyclische aanpak

- Zorg voor monitoring van opgevangen signalen, binnen de ambtelijke werkgroep.
- Doorloop het stappenplan opnieuw als blijkt dat de maatregelen niet effectief genoeg waren, de doelen niet zijn bereikt zijn en nieuwe gerelateerde problemen worden geconstateerd.

Stap 3: Besluitvorming

Wat willen we bereiken in deze situatie? Beschrijf doelen en subdoelen. Formuleer maatregelen die hierop aansluiten.

- Verzamelen van aanvullende informatie is noodzakelijk (Is uitbreiding ambtelijke werkgroep/ driehoek nodig?)
- Is er aanleiding tot nadere maatregelen? (mogelijk verwijzing naar staan de organisaties/aanpak)
- Starten gezamenlijke maatregelen (starten nieuwe acties, bestaande acties coördineren/afstemmen/integreren, eventueel afzonderlijk plan van aanpak opstellen)
- Plan overlegmomenten in en houd rekening met ad hoc overleggen.

Stap 5: Nazorg

- Besteed aandacht aan de direct betrokkenen.
- Stop de genomen maatregelen zodra dit mogelijk is.
- Vervang specifieke, aan de spanning gerelateerde maatregelen, met inachtneming van proportionaliteit.
- Ga na of alle gemaakte afspraken zijn nagekomen.
- Gewenste en/of noodzakelijke overdracht naar reguliere voorzieningen (organisaties, samenwerkingsverbanden, e.d.) en overdrachtdossiers opstellen.
- Bedank betrokkenen en het netwerk voor hun rol.

Communiceer na afloop naar alle betrokken hoe het afgelopen is en welke stappen er wellicht nog ondernomen worden (bijvoorbeeld door het OM).

Stap 6: Evaluatie

Maak bij de evaluatie gebruik van de doelen en besluiten zoals deze gesteld en genomen zijn in de besluitvorming.

Inhoud

- Was bij aanvang van de interventies een goed beeld en oordeel?
- Hebben de genomen maatregelen bijgedragen aan het bereiken van de gewenste doelen?

Proces

- Was de communicatie en samenwerking tussen de verschillende partijen goed?
- Namen verschillende partijen hun verantwoordelijkheden?
- Werden de juiste stappen genomen?

Stap 7: Verankering

Inhoud

- Zorg ervoor dat de ingezette instrumenten die goed hebben gewerkt klaarliggen voor een eventuele volgende situatie van maatschappelijke onrust.
- Pas het (regionale) beleid zo nodig aan, aan de hand van de opgedane ervaring. Communiceer gewenste aanpassingen van de Handreiking aanpak (dreigende) maatschappelijke onrust aan Bureau RVS via secretariaat@rvsmiddennederland.nl.

Proces

- Leg (regionale) draaiboeken aan voor eventuele vervolgsituaties, of pas deze aan. Communiceer gewenste aanpassingen van de Handreiking aanpak (dreigende) maatschappelijke onrust aan Bureau RVS via secretariaat@rvsmiddennederland.nl.
- Veranker het netwerk van sleutelfiguren en professionals.
- Leg vast wie voor deze taken verantwoordelijk zijn.

Communicatie

Interne communicatie

- Betrek direct een communicatieadviseur bij de situatie en zorg, indien nodig, voor een stand-by team voor de communicatie.
- Denk aan bestuurders, gemeenteraad, professionals van betrokken instellingen.
- Wijs medewerkers erop dat ze vragen doorspelen naar de woordvoerder.

Proces

- Stem af wie wat communiceert en wie de regie heeft.
- Zorg dat alle betrokkenen bij de benodigde informatie kunnen.
- Houd de situatie werkbaar met een goede planning.
- Leg zoveel mogelijk schriftelijk vast.
- Geef alle intern betrokkenen die in contact zijn met de media een kopie van persverklaringen en berichten zodat ze elkaar niet tegenspreken.

Externe communicatie

- Maak een keuze voor een actieve of passieve benadering.
- Bepaal communicatiedoel: schadebeperking, duiding of informatievoorziening.
- Stem af welke communicatiemiddelen wanneer ingezet worden en stem deze af op de doelgroep.
- Zet indien nodig de burgemeester in als communicatiemiddel, maar let wel op, dit kan de situatie ook groter maken.
- Begin direct met communiceren; wees concreet, kort en duidelijk, en spreek met bekende taal.
- Bericht regelmatig over hoe het ervoor staat.
- Openheid, eerlijkheid en snelheid zijn sleutelbegrippen.
- Monitor en beoordeel wat er in de media verschijnt.
- Informeer de betrokkenen eerst.
- Zorg, vooral bij de betrokkenen, voor een vast contactpersoon.
- Zorg voor een goede framing en plaats het incident zoveel mogelijk binnen de lokale context.

De boodschap

- Zorg voor een transparante, heldere en duidelijke boodschap.
- Zorg voor een aantal oneliners die iedereen kan gebruiken.
- Speculeer nooit! Bericht alleen als je iets zeker weet.

Social media

- Benut social media: wees actief en zet in om te de-escaleren.
- Probeer een #hashtag te claimen.
- Stuur korte en duidelijke berichten met feiten. Tweet de link van de site waar de informatie te vinden is.
- Houd er rekening mee dat een boodschap in 140 tekens anders over kan komen als dat je bedoeld. Laat iemand je tweets nalezen voordat je ze post.

Let in situaties met maatschappelijke onrust ook altijd op personen en/of groepen die er belang bij hebben om een situatie groter te maken.

Bijlage 6: Mindmap overwegingen sociale drama'

