

# Crisisbeheersing

## Deel 1. Crisisorganisatie

### Inhoud

1	Inleiding .....	2
2	Visie op crisismanagement .....	3
3	Opschaling in de crisisbeheersing .....	3
3.1	'First response': BHV-team en alarmteam.....	3
3.2	Managementteam.....	3
3.3	Kern crisisteam.....	3
3.3.1.	Draaiboek Calamiteiten .....	5
3.3.2.	Crisisruimte .....	5
3.4	Nazorg.....	5
4	Externe opschaling; van binnen naar buiten de instelling .....	5
5	Evalueren van incidenten.....	7

# 1 Inleiding

Fivoor biedt psychiatrische zorg aan mensen die voor anderen om hen heen, voor de samenleving of voor zichzelf een gevaar vormen en ernstig grensoverschrijdend of ontwrichtend gedrag vertonen en aan mensen die door een combinatie van (complexe) problematiek niet op hun plaats zijn in de reguliere psychiatrie. De aard van deze zorgverlening brengt bepaalde risico's met zich mee. Fivoor is zich hiervan bewust en wil zich daarom adequaat voorbereiden op mogelijke calamiteiten en crises.

Calamiteiten en crises zijn die momenten waarop de continuïteit van de zorg of de veiligheid van patiënten, medewerkers of de omgeving in het geding is en Fivoor onvoldoende een respons vanuit de reguliere organisatie kan geven. Het crisismanagement richt zich op situaties die variëren van branden en gijzelingen tot onttrekkingen en incidenten die sterk het imago van de forensische psychiatrische zorg in het algemeen en van Fivoor in het bijzonder raken. Een crisisorganisatie kan op die momenten helpen de impact van de crisis te beperken en de belangen van patiënten, stakeholders, de eigen organisatie en haar partners te behartigen.

Fivoor is zich daarbij bewust van de maatschappelijke context waarin zij opereert, zowel in de dagelijkse praktijk als tijdens een crisis. Fivoor realiseert zich dat de context van een gebeurtenis bepalend kan zijn voor het crisispotentieel: wat voor de organisatie geen calamiteit is, kan door de buitenwereld wel als een calamiteit worden gezien, of door bepaalde omstandigheden uitgroeien tot een calamiteit en crisis. Media- en politieke aandacht spelen hierin een belangrijke rol. Fivoor ziet het als haar taak om waar mogelijk onrust te beperken en zo transparant mogelijk te zijn zonder dat de belangende veiligheid en de privacy van medewerkers en patiënten in het geding raken.

De crisisbeheersing binnen Fivoor is geregeld in vijf hoofddocumenten die onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn:

- Deel 1 Crisisorganisatie; inrichting van de crisisorganisatie (organisatie breed)
- Deel 2 Calamiteitenplan; handelwijze bij verschillende calamiteiten (locatie specifiek)
- Deel 3 BHV plan; inrichting en werkwijze BHV organisatie (gebouw specifiek)
- Deel 4 Ontruimingsplan; handelwijze bij ontruiming (gebouw specifiek)
- Deel 5 OTO beleidsplan; borging crisismanagement door middel van opleiden, trainen en oefenen (organisatie breed)

Daarnaast is er ook een aantal documenten gericht op het communicatieve aspect van de crisisbeheersing:

- Mediastrategie
- Communicatie strategie (in wording)
- Persprotocol

Dit document beschrijft de basis van de crisisbeheersing, namelijk de organisatie, de interne taakverdeling, en de aansluiting bij en samenwerking met externe partners voor alle locaties van Fivoor.

## **2 Visie op crisismanagement**

De crisisorganisatie van Fivoor is een professionele, geoefende en lerende organisatie. Jaarlijks vinden trainingen en oefeningen plaats zodat het kern crisisteam in staat is een calamiteit of crisis af te handelen en functionarissen die een rol hebben in de crisisorganisatie weten wat hun rol is en wat zij mogen verwachten van anderen.

Na (bijna) calamiteiten en crises vindt standaard een evaluatie plaats. Lessen en verbeterpunten worden indien relevant breed binnen de organisatie gedeeld en meegenomen in de PDCA-cyclus. Waar nodig worden beleid en protocollen aangepast.

Wanneer zich een calamiteit of crisis voordoet, toont Fivoor eigenaarschap. Zowel in communicatie als in handelen. In haar communicatie probeert Fivoor daarnaast zo veel mogelijk in verbinding te staan met de verschillende stakeholders. In de samenwerking met ketenpartners is Fivoor proactief en heeft ze een warm netwerk wat zowel in rustige tijden als in een crisis aangesloten kan worden.

## **3 Opschaling in de crisisbeheersing**

Dit hoofdstuk beschrijft hoe gehandeld wordt in een alarmsituatie en welke rollen bepaalde teams/onderdelen hebben in de crisisbeheersing.

### **3.1 'First response': BHV-team en alarmteam**

De meeste incidenten worden door een 'first response' team opgevolgd. Dit kan het BHV-team en/of een team zijn dat op alarm loopt in geval van een agressie incident.

Als de bedrijfshulpverlening wordt ingezet, is het belangrijk dat de organisatie beschikt over een goede bedrijfshulpverleningsorganisatie. Alle locaties hebben een eigen bedrijfshulpverleningsorganisatie en de daartoe behorende BHV- en Ontruimingsplannen. Alle medewerkers die in de 24uurs zorg werken worden opgeleid tot BHV'er.

Als er sprake is van een agressie incident, is het belangrijk dat goed beschreven is wie er op een agressie alarm afgaat, welke rol ze hebben en welke training hiervoor eventueel gevolgd moet zijn. Dit kan voor elke locatie en dus voor elke zorgdomein binnen Fivoor anders ingericht zijn en staat beschreven in het calamiteitenplan van betreffende locatie.

### **3.2 Managementteam**

Als op operationeel niveau een calamiteit of crisis niet kan worden opgelost of de impact en risico's dermate hoog zijn geworden, wordt het verantwoordelijk managementteam (MT) ingeschakeld. Samen wordt gekeken naar mogelijke oplossingen om de calamiteit of crisis alsnog af te wenden. Het MT informeert alvast een lid van het kern crisisteam, zodat gezamenlijk een eerste inschatting gemaakt kan worden over de mogelijke gevolgen en of opschaling naar het kern crisisteam nodig of wenselijk is.

### **3.3 Kern crisisteam**

Fivoor werkt met een klein en wendbaar kern crisisteam dat altijd stand-by is. In dit team wordt bepaald of opschaling nodig is. Elk lid van het kern crisisteam kan het team bij elkaar roepen. De crisismanager is voorzitter van het kern crisisteam, het kern crisisteam Fivoor bestaat uit:

- bestuurder;
- perswoordvoerder;

- manager Communicatie;
- manager Kwaliteit en Veiligheid en
- bestuurssecretaris.

Afhankelijk van de aard en locatie van het incident wordt het kern crisisteam operationeel, ondersteund door verantwoordelijk MT, geneesheer-directeur e.a. Het kern crisisteam bepaalt in hoeverre opschaling in de organisatie nodig is op basis van een crisisdiagnose. Onderstaand figuur<sup>1</sup> beschrijft de impactgebieden van een calamiteit of crisis.



Het kern crisisteam gaat over het (strategisch) beleid en de coördinatie van de gevolgen van een calamiteit of crisis. Een analyse van de situatie door het verzamelen van betrouwbare informatie is noodzakelijk. Evenals het creëren van de randvoorwaarden en voorzieningen voor het optimaal functioneren van het operationele niveau. Ook anticipeert het team op gebeurtenissen in de (nabije) toekomst door mogelijke scenario's uit te werken. Het kern crisisteam geeft richting, bereidt voor,

<sup>1</sup> Impactgebieden calamiteit of crisis; COT, Instituut voor Veiligheids- en crisismangement.

realiseert randvoorwaarden en lost knelpunten op. Leden van dit team zullen weinig of niet betrokken zijn bij het daadwerkelijk bestrijden van de calamiteit.

Binnen het kern crisisteam zijn er vervolgens een aantal rollen vastgelegd. Dit is in het OTO-beleidsplan verder uitgewerkt.

Het kern crisisteam neemt besluiten die van belang zijn voor de continuïteit van zorg en de bedrijfsvoering van de organisatie, met inachtneming van de zorg voor het (de) slachtoffer(s), de zorg voor de betrokken medewerker(s) en de maatschappelijke veiligheid. Daarnaast kan gedacht worden aan taken zoals

- Het plegen van overleg met overheidsdiensten over hoe gehandeld dient te worden;
- Het informeren van de media;
- Het veilig stellen van alle informatie, dossier, camerabeelden etc. met betrekking tot de calamiteit;
- Het informeren van alle betrokken stakeholders.

### 3.3.1. Draaiboek Calamiteiten

Tijdens een calamiteit of crisis is het handig om te weten welke stappen genomen kunnen worden in de afhandeling van een calamiteit. Daarnaast is het ook goed om een logboek bij te houden, zodat inzichtelijk wordt welke stappen al genomen zijn en wie daarover geïnformeerd zijn. Om dit te kunnen borgen is een draaiboek Calamiteiten opgesteld. Hierin is ook een vergaderklok opgenomen welke structuur kan bieden aan een crisisvergadering. Daarnaast zijn ook de impactgebieden opgenomen die ondersteuning kunnen bieden bij het opstellen van een crisisdiagnose.

### 3.3.2. Crisisruimte

Voor het communiceren gedurende en na de crisissituatie is binnen FPC de Kijvelanden een crisisruimte ingericht conform het Programma van Eisen van het ministerie. De crisisruimte geldt als aangewezen bron voor actuele en betrouwbare informatie over de beoordeling van de situatie en de besluiten/maatregelen. Contacten met pers en media verlopen in principe via de manager communicatie.

Voor overige locaties geldt dat er ad hoc een beschikbare ruimte moet zijn in geval zich een crisis voordoet. Om in een crisis goed te kunnen handelen, moet deze ruimte in ieder geval voorzien zijn van wifi/internet zodat toegang mogelijk is tot het documentbeheersysteem voor de beschikbare documenten.

## 3.4 Nazorg

Nazorg betreft het geheel van activiteiten dat na beëindiging van crisisbeheersing door de inrichting wordt uitgevoerd om blijvende gevolgen bij personen te beperken. Denk hierbij aan zaken als traumaopvang, personeelsbegeleidingen de evaluatie van de calamiteit of crisis.

Het Bedrijfsopvang team (BOT) is binnen Fivoor regionaal geregeld. Het BOT bekijkt in overleg met betrokkenen en hun leidinggevendenden welke andere nazorgmogelijkheden eventueel wenselijk/noodzakelijk zijn voor getroffen medewerkers.

Opvang en nazorg van patiënten vindt plaats op de afdeling zelf door het behandelend team.

## 4 Externe opschaling; van binnen naar buiten de instelling

Na een detectie van een incident is het van belang dat zo snel mogelijk alarmering plaatsvindt. Afhankelijk van de aard en ernst van het geconstateerde incident kan de alarmopvolging bestaan uit interne en/of externe hulpdiensten.

#### **4.1 Externe partners in de crisisbeheersing**

De crisisbeheersing is lokaal verankerd. De burgemeester heeft bij wet het opperbevel over de rampenbestrijding. De basispartners zijn:

- Gemeente;
- Brandweer (lokale en regionale brandweer);
- Politie;
- Geneeskundige partners.

Met de opschaling van binnen naar buiten de instelling verandert het functioneren van de organisatie. Een situatie is ontstaan waarin een groot incident of ramp moet worden bestreden. Het kern crisisteam besluit hiertoe in overleg met externe hulpdiensten.

In geval van een BHV- incident worden vier opeenvolgende fasen in de gezagsvoering onderscheiden. De opschaling verloopt conform het referentiekader "Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdings Procedure" (GRIP). De opschaling valt onder verantwoordelijkheid van de brandweer (in overleg met het kern crisisteam).

In geval van overige incidenten (denk aan gijzeling of bommelding) valt de opschaling onder verantwoordelijkheid van de politie.

Indien externe opschaling van het incident plaatsvindt, blijft het kern crisisteam in werking, eventueel in afgeslankte vorm.

#### **4.2 Organisatie externe hulpverlening en crisisbeheersing**

Bij veel dagelijkse incidenten is reguliere inzet van politie, brandweer of ambulance (of speciale arts) voldoende om het incident het hoofd te bieden. In sommige gevallen, bij calamiteiten en crisis, voldoet dit niet. Om een grootschaliger inzet van hulpverleningsdiensten gecoördineerd te laten verlopen en om tot een adequate besluitvorming te komen, werken externe partners met een organisatiestructuur speciaal voor de crisisbeheersing.

- De burgemeester heeft het opperbevel (bestuurlijke leiding) over alle betrokken diensten in geval van een ramp of calamiteit in zijn of haar gemeente. De burgemeester laat zich bijstaan door een gemeentelijke rampenstaf (GRS).
- Operationele diensten kunnen samenwerken in een coördinatie-staf gericht op operationele activiteiten. Deze staf begint als een overleg tussen eerst aanwezige operationele functionarissen (het motorkapoverleg). Indien nodig wordt nader afgestemd tussen leidinggevenden in een Commando Plaats Incident (COPI). Een Leider COPI zit dit overleg voor.
- Een niveau hoger in de afstemming op operationeel niveau is een zogenoemd Regionaal Operationeel Team (ROT). De leiding over de uitvoering van de incident/calamiteitbestrijding op gemeentelijk of regionaal niveau berust bij de operationele leider (OL). De OL heeft de bevoegdheid om in opdracht van de opperbevelhebber (burgemeester) bindende aanwijzingen te geven aan de commandanten en hoofden van diensten die samenwerken in de bestrijding van de calamiteit, zonder daarbij te treden in hun verantwoordelijkheden en

uitvoeringsbevoegdheden. De OL geeft leiding aan het ROT.

- Zowel voor het COPI als het ROT is aanwezigheid van een functionaris van Fivoor gewenst/noodzakelijk, dit is de rol van Officier van Dienst Justitiële Inrichting (OvD-JI)<sup>2</sup>.
- Ter ondersteuning van de bestuurlijke leiding fungeert het Gemeentelijk Beleidsteam (GBT). Het GBT adviseert de burgemeester bij het maken van bestuurlijke afwegingen met betrekking tot het incident/calamiteit.
- Wanneer een ramp meerdere gemeenten raakt (effecten) kan worden besloten om als burgemeesters nader af te stemmen in een Regionaal Beleidsteam (RBT).

De inzet van de bovengenoemde crisisbeheersingsorganisatie is afhankelijk van aard en omvang van het incident, calamiteit of crisis. Waar nodig wordt een hoger niveau van afstemming ingezet: de opschaling. Dit is in toenemende mate per regio vastgelegd in de Geïntegreerde Incidentbestrijdings Procedure (GRIP).

### 4.3 Externe planvorming

De acties van Fivoor moeten aansluiten op acties van externe hulpdiensten. Als sprake is van externe opschaling in de incidentbestrijding zullen procedures uit het Regionaal Crisisplan<sup>3</sup> in werking treden.

Het Regionaal Crisisplan is het plan waarin een gemeente aangeeft op welke wijze de rampenbestrijding is voorbereid wat betreft organisatie, betrokken partners en taakverdeling. Het plan bevat een beschrijving van de opschaling en van de relevante rampbestrijdingsprocessen evenals van de risico's.

De crisisbeheersingspartners werken met een taakverdeling voor de crisisbeheersing waarbij zij gebruik maken van processen (die zijn benoemd in het Regionaal Crisisplan). Per proces geldt een procesverantwoordelijkheid. Deze verantwoordelijk kan bij een van de operationele diensten liggen (politie, brandweer, geneeskundige partners) of bij de gemeente. Bij een rampsituatie kunnen deze processen worden 'opgestart'. Dit betekent dat de bijbehorende activiteiten worden gestart door betrokken medewerkers.

Gelet op het specifieke karakter van diverse onderdelen van Fivoor en het feit dat het gaat om patiënten met een juridisch strafrechtelijke titel of patiënten die intensieve zorg nodig hebben maakt dat bij een crisissituatie waarbij de gemeente en haar partners de eigen organisatie opschalen en de crisisbeheersing starten, Fivoor een deel van de activiteiten zal verrichten. Processen die raken aan mogelijke activiteiten van Fivoor: beveiliging, registratie van slachtoffers, opvang van slachtoffers en betrokkenen, psychosociale verzorging, voorlichting, alarmering etc.

## 5 Evalueren van incidenten

### Veilig Incidenten Melden

Fivoor vindt het belangrijk dat alle medewerkers de mogelijkheid hebben om alle incidenten en bijna incidenten veilig te kunnen melden binnen één systeem. Zo wordt de kwaliteit en veiligheid van zorg binnen de verschillende locaties van Fivoor inzichtelijk en wordt de opvolging van meldingen geborgd.

---

<sup>2</sup> De Officier van Dienst Justitiële Inrichting is de schakel tussen de interne en externe hulpdiensten in geval van opschaling GRIP structuur zoals afgesproken met de veiligheidsregio in het Incidentenbestrijdingsplan (IBP).

<sup>3</sup> Het regionaal crisisplan is een plan waarin de aanpak van crisisbeheersing in de regio wordt vastgelegd voor alle partners uit het veiligheidswerkveld.

Daarnaast biedt dit mogelijkheid om op deze informatie te sturen en hiervan te leren op afdelingsniveau of organisatiebreed.

#### Incidentevaluaties

Hoe en waar er geleerd wordt van incidenten is afhankelijk van de ernst en de aard van een incident. Kleine incidenten worden kort cyclisch en op de afdeling geëvalueerd. Van middelgrote incidenten, met name wanneer het gaat om een (tentamen) suicide, recidive of geweld in de zorgrelatie, wordt middels een interne evaluatie geleerd. Bij grotere incidenten wordt er onderzoek gedaan door onafhankelijke collega's van buiten de afdeling conform een Prisma/Sire onderzoek en wordt er melding gemaakt bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Zie verder [beleid evalueren incidenten](#). De reclassering werkt voor haar incidentevaluaties samen binnen de SVG koepel.