

Informatie ten behoeve van de

BEREIKBAARHEIDSDIENST MEDEWERKERS ENVER

# 

*\*Dit informatiedocument is altijd in ontwikkeling, omdat bijvoorbeeld organisaties, protocollen en telefoonnummers veranderen. Als jou een verandering ter oren komt, geef dit dan door aan Rebecca Verduin. Wijzigingen worden dan z.s.m. doorgevoerd. Houd voor je dienst in de gaten of er een nieuwe versie is.*

# INHOUDSOPGAVE

# Algemeen

# Algemene belangrijke nummers op een rij 3

# Wat te doen bij VERMISSING VAN EEN JONGERE 4

# Wat te doen bij MELDEN VAN VERMISSING BIJ DE POLITIE 5

# Wat te doen bij INTREKKEN VAN DE VERMISSING BIJ DE POLITIE 5

# Wat te doen bij zoeken naar NOODBEDDEN 5

# Wat te doen bij GEDRAGSPROBLEMEN/CONCLICTSITUATIES CLIËNTEN 6

# Wat te doen bij VERZUIM MEDEWERKER OP RESIDENTIELE GROEP 6

# Wat te doen bij BEZOEK HUISARTSENPOST EN OF ZIEKENHUIS 7

# Wat te doen bij OVERLIJDEN CLIËNT 7

# Wat te doen bij ACUTE FACILITAITRE PROBEMEN IN EEN ENVER PAND 8

# Wat te doen bij MELDINGEN ALARM vanuit de meldkamer 8

# Wat te doen bij problemen met SLEUTELS 8

# Wat te doen bij problemen met ICT 8

# Wat te doen bij HUISELIJK GEWELD/KINDERMISHANDELING 9

# Bereikbaarheidsdienst Alleenstaande minderjarige Vreemdelingen (AMV) 10-12

# REGIO A,B,C ROTTERDAM – RIJNMOND 13-14

# Crisishulp Rotterdam-Rijnmond 13-14

# Crisisplaatsingen na 17 uur regio Rotterdam Rijnmond 14

# Bereikbaarheidsdienst crisishulp regio Rotterdam Rijnmond 14

# Bereikbaarheidsdienst Ambulante Spoedhulp en Ambulante crisishulp 14

# Het KTC de Rondelen (Capelle a/d IJssel) 14

# REGIO D MIDDEN-HOLLAND 15-18

# Algemene crisisnummers 15

# Residentieel-De Magnolia (voorheen de Ton) 15-18

# Checklist aanmelding crisishulp De Magnolia na kantoortijden 15-16

# Afspraken noodbedden 16

# Buiten regionale gemeentes 16-17

# Aandachtspunten in De Magnolia 17-18

# Bereikbaarheid voor cliënten buiten kantoortijd 18

# Bijlagen

# Bijlage 1 Protocol Vermissing van een jeugdige 19-20

# Bijlage 2 Informatieformulier aangifte politie 21-22

# Bijlage 3 Informatie bij intrekking van vermissing 24

# Bijlage 4 Spoedmeldingen Technische dienst Enver, regio A,B,C,D en E 24

# Bijlage 5 Protocol: Ambulant, bij crisissituaties buiten kantoortijden 25

# Bijlage 6 Media 26

# 

**Algemene belangrijke nummer op een rij:**

**24/7 bereikbaar:**

Alarmcentrale: 112

Politie direct: 0900-8844

Veilig Thuis: 0800-2000

Crisis interventie team Jeugdbescherming (JB) :

Rotterdam Rijnmond: 010 233 00 00

Regio Zuid-Holland Zuid: 0251 26 34 59

Regio Zuid-Holland Midden: 071 52 397 40

GGZ crisisdienst: via de huisartsenpost van de cliënt

**Regiomanagers Enver**

Regio A - Irma Visser: 06 109 949 84

Regio B - Ton Haksteeg: 06 438 709 69

Regio C - Ben van der Post: 06 316 447 35

Regio D - Margo ter Heegde: 06 401 752 05

Regio E - Shirley Fehr: 06 516 064 34

**Raad van Bestuur**

Thea Roelofs:

Arlette Sprokkereef:

**Regio’s Enver**

**Regio A,B,C: samen Rotterdam Rijnmond**

**Regio A** Rotterdam-Noord   
**Regio B** Rotterdam-Zuid, Krimpen aan den IJssel, Capelle aan den IJssel en Lansingerland.

**Regio C** (BAR=)Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk, (Voorne-Putten=)Nissewaard, Hellevoetsluis, Brielle, Westvoorne), Goeree-Overflakkee en Nieuwe Waterweg Noord (Schiedam, Vlaardingen en Maassluis).

**Regio D: Midden-Holland** Gouda, Zuidplas, Krimpenerwaard, Bodegraven-Reeuwijk en Waddinxveen.  
**Regio E: Zuid-Holland-Zuid** (Alblasserwaard=) Giessenlanden, Molenwaard, Gorinchem,(vijfherenlanden=) Leerdam, Vianen, Zederik (Zuid Holland Zuid, Hoeksche Waard=)Binnenmaas, Oud-Beijerland, Cromstrijen, Korrendijk en Strijen, (Drechtsteden=)Dordrecht, Alblasserdam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht.

*Vraag in ieder geval altijd naar, en noteer voor jezelf, indien later nodig:*

* Naam van medewerker
* Wat zijn/haar telefoonnummer is, waarop hij/zij bereikbaar is
* Om welke werksoort en team het gaat
* Om welke locatie en regio dit gaat

**Wat te doen bij VERMISSING VAN EEN JONGERE (residentie):**

**Jonger dan 14 jaar**

Indien een jeugdige jonger dan 14 jaar niet terug komt op het afgesproken tijdstip of weg loopt van de groep, wordt door de desbetreffende medewerker contact opgenomen met de bereikbaarheidsdienst.

De bereikbaarheidsdienst stelt de volgende vragen:

* wat is de naam van de jeugdige;
* hoe lang is de jeugdige al niet gezien;
* hoe laat was er afgesproken dat de jeugdige thuis zou zijn;
* heb je enige vermoeden waar de jeugdige nu verblijft;
* heb je enige vermoeden waarom de jeugdige nog niet thuis is;
* heb je enige vermoeden waarom de jeugdige is vertrokken;
* wat is het kader van de plaatsing;
* hoe ziet de jeugdige eruit;
* welke kleding droeg de jeugdige;
* zijn ouders of verzorgers al ingelicht;
* zijn er nog bijzonderheden;
* is de plaatsende instantie gebeld?

**Acties:**

* crisisdienst van JB informeren;
* ouders informeren, afhankelijk van wat er is afgesproken in het hulpverleningsplan en afhankelijk van het overleg met de crisisdienst JB;
* het op de telex laten zetten in overleg met de politie.

**14 jaar en ouder**

Bij cliënten van 14 jaar en ouder geldt dat de bovenstaande acties door groepsleiding zelf uitgevoerd kunnen worden, waarbij de stelregel geldt dat, bij twijfel hoe te handelen, contact opgenomen wordt met de bereikbaarheidsdienst. Echter in de regio’s Drechtsteden geldt, dat jongeren van 14 jaar en ouder die vrijwillig geplaatst zijn (en OTS, afhankelijk waar het gezag ligt) niet door de groepsleiding op de telex gezet kunnen worden. Dit dient te gebeuren door de ouder(s)/gezaghebber(s). Het is belangrijk dat de groepsleiding contact opneemt met ouders om dit aan te geven en af te stemmen dat zij dit zelf regelen. Groepsleiding doet wel ten alle tijden een melding van vermissing bij de politie.

Niet ieder geval van ‘vermissing’ vraagt om een zelfde actie. De voorgeschreven handelingen zijn afhankelijk van kenmerken van de cliënt, de hulpsoort die wordt geboden, het gezagskader en de situatie waarin de jeugdige zich bevindt.

Hieronder wordt een algemeen schema gegeven voor handelen bij ‘vermissing’ van een cliënt. Ook wordt per soort situatie aangegeven welke functionaris(sen) bij de handelingen moeten worden betrokken.

Aspecten die voor het handelen onderscheidend zijn:

* Betrokkenheid van de jeugdbescherming ((voorlopige) voogdij, (voorlopige) onder

toezichtstelling)

* Hulpvorm (24-uurs zorg of daghulp)
* Leeftijd van de geïndiceerde jeugdige (een leeftijd jonger dan 12 jaar, of vanaf 12 jaar)

*Zie bijlage 1 voor het volledige protocol: wat te doen bij vermissing van een jongere.*

## Wat te doen bij MELDEN VAN VERMISSING BIJ DE POLITIE

Het aanmelden van een vermissing is een belangrijke stap. Het moet snel kunnen en het vergt juiste en volledige informatie. Het informatieformulier in bijlage 2 helpt om de meest belangrijke dingen beschikbaar te hebben. Het aanmelden moet worden vastgelegd. Het invullen van de onderstaande gegevens is tevens een vorm van registratie.

* Het melden van een vermissing bij de politie begint met een telefonisch contact waarin je aangeeft dat je een vermissing wilt melden.
* Melden via internet: <https://www.politie.nl/aangifte-of-melding-doen/meldpunten/vermissing-van-personen-uit-instellingen>

(LET OP: Tijdens het invullen van dit formulier kan maximaal 15 minuten gepauzeerd worden. Duurt de pauze – bijvoorbeeld tijdens opzoeken van gegevens - langer dan 15 minuten, dan moet je opnieuw beginnen. Daarom alle informatie van tevoren verzamelen).

*Zie bijlage 2 voor de informatie die de medewerker bij de melding paraat moet hebben.*

## 

## Wat te doen bij INTREKKEN VAN DE VERMISSING BIJ DE POLITIE

**(let op: alleen gebruiken als de vermissing zonder Politie-interventie is opgeheven!)**

Het intrekken van een vermissing is een belangrijke stap. Het moet direct nadat duidelijk is geworden dat de vermissing is opgeheven. Het informatieformulier in bijlage 3 helpt om de meest belangrijke informatie beschikbaar te hebben. Ook het intrekken moet worden vastgelegd. Het invullen van de onderstaande gegevens is tevens een vorm van verslaglegging.

* Het intrekken van een vermissing bij de politie begint met een telefonisch contact waarin je aangeeft dat de vermissing is opgeheven.
* Melden via internet: <https://www.politie.nl/aangifte-of-melding-doen/meldpunten/vermissing-van-personen-uit-instellingen>

*Zie bijlage 3 voor welke informatie nodig is voor het intrekken van een vermissing.*

**Wat te doen bij zoeken naar NOODBEDDEN**

De bereikbaarheidsdienst medewerkers is niet bedoeld om ingeschakeld om door externen ingeschakeld te worden om te zoeken naar een noodbed. Dit is niet de afgesproken route voor crisisplaatsingen.

Bij interne vragen, bijvoorbeeld wanneer een situatie op een leefgroep escaleert en een jongere direct weg moet van de groep, zoekt BD niet naar een plek, maar denkt wel mee over oplossingen.

### Wat te doen bij GEDRAGSPROBLEMEN/CONCLICTSITUATIES CLIËNTEN

Bespreek het volgende met de medewerker:

|  |
| --- |
| * Hoeveel tijd heeft de medewerker? * Waar bevindt de medewerker zich? Waar bevinden de cliënten zich? * In hoeverre heeft de medewerker zichzelf nog onder controle? * Medewerker stimuleren om het ongewenste gedrag te isoleren. * Observatie uit de tweede hand:   + in welke situaties vindt het gedrag plaats?   + Wat was het gedrag van de medewerker en de cliënt(en)?   + Wat was volgens de medewerker de oorzaak van het gedrag?   + Wat voor gevolgen had het gedrag?   + Welke oplossing heeft de medewerker gekozen en welke techniek heeft hij toegepast?   + Waarom heeft de medewerker die bepaalde interventie gekozen?   + Hoe reageerde de cliënt(en) hier op?   + Wat was het effect?   + Welke aandachtspunten leveren dit op dat voor het vervolg?   + Hoe heeft de medewerker deze aanpak ervaren? * Korte samenvatting * Welke oplossingen heeft de medewerker zelf bedacht?   + Goede idee bekrachtigen   + Niet ingaan op een minder goede idee en sturen op alternatieven   + Bij slecht idee duidelijk aangeven waarom en sturen op andere alternatieven * Afspraken samenvatten * Veiligheidsafspraken * Eventueel afspraak maken voor vervolggesprek * Positieve afsluiting van het gesprek |

## 

**Wat te doen bij VERZUIM MEDEWERKER OP RESIDENTIELE GROEP**

* Dienstdoende medewerker zoekt zelf binnen het vaste team naar een vervanger.
* Geen vervanger uit het vaste team: Dienstdoende medewerker zoekt een vervanger bij de vaste invallers van de locatie.
* Geen vervanger bij vaste invallers: Dienstdoende medewerker zoekt een vervanger bij invallers van andere teams.
* Geen vervanger bij de overige invallers van andere teams: Dienstdoende medewerker belt de bereikbaarheidsdienst.
* Bereikbaarheidsdienst beslist of een medewerker de opdracht krijgt om de dienst alsnog te vervullen (dit gaat om een medewerker die de dienst wel zou kunnen draaien, maar niet wil).
* Is er geen vervanger mogelijk, dan beslist de bereikbaarheidsdienst of er toestemming is voor externe inhuur bij een uitzendbureau.
* Bij toestemming belt dienstdoende medewerker naar Care-Flex: 076 51 38 484, Ammi zorg: 06 47 47 43 34, Allround Care: 06 - 148 263 63, Kroek & Partners: 038 45 51, Jeugdprofs: 010-2150865 of Kleurrijk: 06 14 83 03 00 of 316.

# 

# Wat te doen bij BEZOEK HUISARTSENPOST EN OF ZIEKENHUIS

Wanneer een jeugdige jonger dan 14 jaar een bezoek brengt aan de huisartsenpost en of ziekenhuis, moet de bereikbaarheidsdienst worden ingelicht.

De bereikbaarheidsdienst stelt de volgende vragen:

* om welke jeugdige gaat het;
* wat is de reden van het bezoek;
* wat is het kader van de plaatsing;
* is er sprake van ziekenhuisopname;
* is er sprake van een medische ingreep (als er toestemming nodig is voor een medische ingreep, dan is er bij vrijwillige plaatsing en bij OTS toestemming van ouders nodig. Bij voogdij is toestemming van JB nodig);
* zijn ouders geïnformeerd (spreek desnoods de voicemail in en registreer dit in het cliëntenregistratiesysteem);
* hoe is de jongere verzekerd?

Bij cliënten van 14 jaar en ouder geldt dat de bovenstaande acties door groepsleiding zelf uitgevoerd kunnen worden, waarbij de stelregel geldt, bij twijfel hoe te handelen, contact opnemen met de bereikbaarheidsdienst.

# Wat te doen bij (plotseling) OVERLIJDEN van een cliënt

# Neem contact op met de regiomanager voor overleg.

# Wat te doen bij ACUTE FACILITAITRE PROBLEMEN IN EEN ENVER PAND

# Iedere uitvoerend medewerker binnen de woonvoorzieningen is in principe bekend met de regionale factsheet ‘Technische dienst’.

# Bereikbaarheidsdienst verwijst de medewerker naar de factsheet. Bereikbaarheidsdienst kan ondersteunen in het meedenken of een probleem per direct moet worden opgelost of dat dit tot kantoortijd kan wachten. Mocht de factsheet niet toereikend zijn, dan kan de medewerker ook het nummer van de installateur bellen wat vermeld staat op de sticker, bijvoorbeeld op een cv-ketel of brandmelder.

# Als jullie overeenkomen dat er direct gehandeld moet worden, vraag dan na vanuit welke regio iemand belt en kijk op de factsheet welke stappen/telefoonnummers van toepassing zijn.

# *Zie de factsheets, per regio, in de bijlage 4.*

# Wat te doen bij meldingen vanuit de meldkamer bij alarm

Een aantal Enver panden hebben een alarmsysteem.

Alle panden met een alarmsysteem staan in contact met de meldkamer van een beveiligingsdienst.

Als een alarm afgaat, wordt de beveiligingsdienst automatisch ingeschakeld. Zij gaan op het alarm af. Zij weten hoe te handelen.

Mochten zij problemen ondervinden die niet tot kantoortijd kunnen wachten, dan nemen zij zelf direct contact op met de facilitair manager van de regio.

De bereikbaarheidsdienst medewerkers heeft hier in principe dus geen taak in.

**Wat te doen bij problemen met sleutels**

Binnen Enver hebben de panden vaak reservesleutels liggen in een dichtbij gelegen ander pand. Dit is nodig wanneer een groepsleiding bijvoorbeeld is buitengesloten.

Wanneer dit niet de oplossing blijkt en de bereikbaarheidsdienst medewerkers wordt gebeld, dan neemt de bereikbaarheidsdienst contact op met de facilitair manager van de regio optie 1. Wanneer deze niet bereikbaar is, belt de bereikbaarheidsdienst naar de facilitair manager optie van de regio 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Regio:** | **Facilitair manager optie 1:** | **Facilitair manager optie 2:** |
| A | *Yvonne van Ham*  06-13134359 | *Odetta Adema*  06-22511686 |
| B | *Saskia Knoop*  06-14472809 | *Monique Vink*  0620762037 |
| C | *Monique Vink*  0620762037 | *Saskia Knoop*  06-14472809 |
| D&E | *Odetta Adema*  06-22511686 | *Yvonne van Ham*  06-13134359 |

# Wat te doen bij problemen met ICT

# ICT heeft geen bereikbaarheidsdienst. Problemen kunnen dus pas de volgende dag worden opgepakt. Noteer deze goed in het logboek, zodat helder wordt wat voor vragen er komen. Wanneer WIFI niet werkt op een locatie, kan de medewerker gebruik maken van de hotspot, via zijn werkmobiel.

# Wat te doen bij HUISELIJK GEWELD/KINDERMISHANDELING

# https://www.rijksoverheid.nl/binaries/medium/content/gallery/rijksoverheid/content-afbeeldingen/onderwerpen/huiselijk-geweld/stappenplan-meldcode-png.png Veilig Thuis: 0800-2000

**Bereikbaarheidsdienst Alleenstaande minderjarige Vreemdelingen (AMV)**

Hieronder staat algemene handelingsinformatie die alleen betrekking heeft op de AMV jongeren. Deze handleiding is bedoeld voor mentoren AMV (pedagogisch medewerkers) en de bereikbaarheidsdienst Enver.

1. Doelgroep beschrijving.
2. Algemene afspraken telefonische bereikbaarheidsdienst en telefoonnummers.
3. Het weglopen of niet op tijd terugkomen van een jongeren.
4. Bezoek aan huisartsenpost of ziekenhuis.
5. Noodbed opname (Externe AMV jongere).
6. Time-out plaatsing (interne AMV jongere).
7. Het weglopen of niet op tijd terugkomen van een jongeren.

## 1.Doelgroep beschrijving:

AMV-ers zijn gevluchte jongeren met verschillende etnische achtergronden (voornamelijk Syrische, Eritrese, Afghaanse jongeren) die de Nederlandse taal matig tot niet beheersen. Allen hebben een verblijfstatus van 5 jaar (dus zelfde rechten en plichten als elke Nederlander). Nidos heeft de voogdij van deze jongeren. Ouders zijn niet betrokken bij deze jongeren.

Zij verblijven op verschillende locaties binnen Enver te weten Dordrecht, Hoek van Holland en Capelle aan den IJssel. Er zijn 2 soorten opvang, kinderwoongroepen (KWG) en kleine wooneenheden (KWE). KWG opvang voor ongeveer 8-10 jongeren met 24 uurs begeleiding. KWE 3-8 jongeren met begeleiding op ambulante basis.

|  |
| --- |
| Bij cliënt inhoudelijke zaken altijd de bereikbaarheidsdienst van Nidos informeren. Dit kan de pedagogisch medewerker zelf doen. |

|  |
| --- |
| De medewerker van de locatie rapporteert het gemelde in Tick en maakt een incidentmelding in Portaal van Nidos. |

## 

## Belangrijke telefoonnummers:

AMV Dordrecht: 088 – 892 8060 / 06 – 2064 8241

AMV Capelle aan den IJssel: 088 – 892 8007 / 06 – 1825 6617

AMV Hoek van Holland: 088 – 892 8290 / 06 – 86812533

Bereikbaarheidsdienst Nidos: 0411-650607  
Amni-zorg: 026-3709001 (flexpool invallers)

De medewerker zoekt in voorkomende gevallen contact met de bereikbaarheidsdienst, tenzij met de coördinator AMV de afspraak bestaat dat deze in een bepaalde situatie gebeld kan worden.

Welke gegevens zijn van belang:

-   leeftijd jeugdige;  
-   achtergrond jeugdige;  
-   eerdere ontstane problemen/conflicten met de jeugdige.  
-   eerdere handelingen/oplossingen die geen resultaat hebben gehad;  
-   draagkracht van aanwezige pedagogisch medewerkers;  
-   de veiligheid van de jeugdige, groepsgenoten en pedagogisch medewerkers;  
 (dit alles voor zover de informatie hierover toereikend is).

Ten aanzien van de situatie ter overleg met de bereikbaarheidsdienst :  
-    wat is er aan de hand;  
-    wat moet er aan gedaan worden;  
-    hoe kan dit worden opgelost;  
-    wie moeten hiervan op de hoogte worden gebracht;  
-   de politie inschakelen indien een vorm van agressie/geweld binnen een locatie niet te hanteren is en/of indien de jeugdige(n) voor zichzelf of voor anderen een bedreiging vormt. Duidelijk aangeven dat het om een AMV jongeren gaat en de politie direct contact heeft met de locaties en geen andere instanties nodig is (mits dit Nidos is).

-   de huisarts inschakelen indien mogelijke medische aspecten te maken kunnen hebben met het gedrag. Via de huisartsenpost kan ook eventueel een psychiater/crisisdienst ingeschakeld worden

## 3.Het niet op tijd terugkomen van een jongeren

Indien een jeugdige niet op het afgesproken tijdstip terugkomt, kan door de desbetreffende medewerker contact worden opgenomen met de bereikbaarheidsdienst.

Welke handelingen kun je als mentor doen om erachter te komen waar een jongeren verblijft:

* Jongeren bellen waar hij is.
* Netwerk bellen waar jongeren naar toe zou gaan (denk ook aan een azc).
* Groepsgenoten vragen of ze contact hebben gehad met de jongere.
* Op reisplanner kijken of er vertraging kan zijn op zijn route naar de groep.
* (als mogelijk)Checken op ‘mijn ov’ waar hij voor het laatst heeft in- uitgecheckt.

Indien bovengenoemde niets oplevert dan dien je de bereikbaarheidsdienst te bellen.

De bereikbaarheidsdienst stelt de volgende vragen:

* wat is de naam van de jeugdige;
* hoelang is de jeugdige al niet gezien;
* hoe laat was er afgesproken dat de jeugdige thuis zou zijn;
* heb je enige vermoeden waar de jeugdige nu verblijft;
* heb je enige vermoeden waarom de jeugdige nog niet thuis is;
* heb je enige vermoeden waarom de jeugdige is vertrokken;
* zijn er nog bijzonderheden, bijv. medicijngebruik.
* In overleg met de politie kan een jongere op telex worden gezet.

|  |  |
| --- | --- |
| * De mentor neemt contact op met bereikbaarheidsdienst van Nidos. (bereikbaarheidsdienst Enver kan hierin ondersteunen en/of in overleg dit contact leggen.) | |
|  |

## 4.Bezoek aan centrale huisartsenpost (CHP) of ziekenhuis

Menor belt eerst de CHP om de ernst van de situatie voor te leggen. Mogelijk kun je zelf handelen. Indien dit niet het geval is dient de mentor een afspraak te maken met de huisartsenpost.

De pedagogisch medewerker geeft informatie over de volgende vragen:

* om welke jeugdige gaat het;
* wat is de reden van het bezoek;
* is er sprake van ziekenhuisopname;
* AMV jongeren zijn via VGZ verzekerd. De gegevens hiervan zijn terug te vinden in portaal (bereikbaarheidsdienst Nidos kan deze gegevens ook inzien).

|  |
| --- |
| * is er sprake van een medische ingreep of opname dan dient bereikbaarheidsdienst Nidos te worden geïnformeerd. |

## 

## 5. Noodbed opname (Externe AMV jongere)

Een noodbed is alleen mogelijk binnen AMV locaties van Enver mits Nidos voogdij heeft van de aangemelde jongere.  
Bij aanvraag van een noodbed wordt gekeken welke AMV locatie binnen Enver plek heeft. Voogd kan contact opnemen met de desbetreffende locatie.  
De pedagogisch medewerker vraagt de informatie:

- Naam van de jongere

- Leeftijd

- Opnameduur (zo kort als mogelijk, zo lang als noodzakelijk).

- Reden aanvraag noodbed

- eventueel overige bijzonderheden ( bijv. medicijngebruik).

De kosten voor het vervoer naar de andere locatie moeten vooraf met Nidos worden afgesproken.

## 6.Time-out plaatsing (interne AMV jongere)

Is alleen voor interne AMV jongeren en kan alleen plaatsvinden op een andere AMV locatie binnen Enver.

Dit kan ingezet worden op het moment dat de situatie binnen een locatie niet te hanteren is en/of indien de jeugdige(n) voor zichzelf of voor anderen een bedreiging vormt.

De AMV locaties wisselen onderling informatie uit:

- Naam van de jongere

- Leeftijd

- Opnameduur (zo kort als mogelijk, zo lang als noodzakelijk).

- Reden aanvraag noodbed.

- eventueel overige bijzonderheden ( bijv. medicijngebruik).

Eventueel kan er een time-out plaatsing georganiseerd worden in eigen netwerk.

## 7. Overige situaties

Voor alle overige situaties geldt dat de protocollen van de reguliere bereikbaarheidsdienst dient te worden gehanteerd.

# REGIO A,B,C ROTTERDAM – RIJNMOND

# Crisishulp regio Rotterdam Rijnmond

**Crisis Ambulantehulp (ASH, FF, Doorstroomteam)**

Hoe te reageren in geval van escalatie bij het gezin thuis:

(ondersteun de uitvoerend medewerker met bijvoorbeeld onderstaande vragen):

* Vraag naar de gemaakte veiligheidsafspraken;
* Vraag wanneer de betrokken crisis ambulant hulpverlener weer beschikbaar is? (doorgaans de eerst volgende werkdag); hoe redt het gezin het in de tussentijd? Kan het wachten tot de volgende ochtend?
* Onderzoek wie uit het netwerk betrokken kan worden ter ondersteuning of ter vergroting van de veiligheid.

CIT (of gebiedsteam in geval van OTS) bellen: bij directe onveiligheid, dreigende uithuisplaatsing. Vaak is met het gezin al vastgelegd in de veiligheidsafspraken wanneer CIT gebeld moet worden, dus vraag naar de veiligheidsafspraken van het gezin.

Wanneer politie bellen: bij vermissing, huiselijk geweld of agressie.

Mogelijke Interventies die de uitvoerend medewerker kan toepassen:

* Kalmeren:
  + rustig laten worden, gezinsleden even uit elkaar zetten indien nodig
  + luisteren
* Indien nodig de-escaleren:
  + Let op een rustige houding
  + bij frustratie-agressie> Luisteren Samenvatten Doorvragen /gevoelsreflectie
  + bij intimiderende agressie> grenzen stellen
* Inventariseren wat er aan de hand is, beoordeel wat nodig is voor de veiligheid en ordenen
* Aanpak:
  + Pak het startplan erbij en vraag naar wat al eerder is afgesproken met vaste hulpverlener
  + DR herstellen
  + Structureren: Regels hanteren en afspraken maken en taken verdelen
  + Voor bespreken stel dat… wat doe je dan en eventueel voorbewerken van de ander
  + Vragen naar wat goed gaat en uitzonderingen
  + Benoemen krachten en zelfvertrouwen versterken
  + Afspraken tot aan bedtijd, de volgende dag of maandagochtend
* Bij ernstige onveiligheid of geweld 112
* Bij psychisch in de war
  + Huisarts (die eventueel opname regelt)
  + Steunen achterblijvers bij opname
* Wanneer nodig taakverlichting regelen
  + Taken overnemen
  + Opvang kinderen elders bij netwerk of noodbed via CIT van JB
  + Beoordeel netwerk als veilig, dan netwerk benutten voor ondersteuning
  + Eventueel nog terugbellen

**Crisisplaatsingen na 17 uur regio Rotterdam Rijnmond**

Het CIT ontvangt van Enver elke dag overzichten met beschikbare crisisplekken. Aanmeldingen na 17 uur kunnen hier direct door het CIT geplaatst worden.

Het komt echter wel eens voor dat we een aanmelding krijgen voor 17 uur die we op inhoud afwijzen. De crisisgroepen zijn daarvan dan door ons op de hoogte gesteld.

Het is dan niet de bedoeling dat via de bereikbaarheidsdienst alsnog toestemming gegeven wordt aan de groep of het CIT om op te nemen. Het CIT weet ook hoe ze verder moeten opschalen bij calamiteiten ( dit verloopt niet via de bereikbaarheidsdienst).

**Ambulante spoed hulp na 17 uur**

Om sneller crisishulp te verlenen en hiermee crisisplaatsingen te voorkomen is het ambulante doorstroomteam gestart, met directe beschikbaarheid van ambulante crisishulpverleners. De ambulante crisishulpverleners draaien op dit moment in diensten bij het CIT van 13.00-21.00 (ook in het weekend).

# Bereikbaarheidsdienst Ambulante Spoedhulp en Ambulante crisishulp Rotterdam Rijnmond

Bereikbaarheidsnummer in de weekenden: 06 – 899 904 08.

Bereikbaar voor cliënten van Enver, Regio Rotterdam Rijnmond, die al cliënt zijn bij de ambulante spoedhulp of bij ambulante crisishulp Rotterdam Rijnmond.

**Het KTC de Rondelen (Capelle a/d IJssel)**

Heeft een eigen bereikbaarheidsdienst voor de jongeren zelf (voor uren waarop er geen personeel aanwezig is). Telefoonnummer: 06 43763761.

## 



# REGIO D MIDDEN-HOLLAND

# 

# ALGEMEEN Crisisnummers

Crisisdienst Jeugdbescherming West : 071 5239740 (Regio Zuid-Holland Midden)

Leger des Heils (Gouda) : 0182 551 375

Crisisopvang Magnolia (voorheen de Ton) : 0182-519411

Crisisdienst vrouwenopvang Midden-Holland : 0182 527246

Crisisdienst GGZ Kinderen en Jeugd : via kantoor-telefoonnummer wordt op het

antwoordapparaat het crisisnummer genoemd.

Huisartsenpost (HAP) Midden-Holland : 0182-322488

Acute dienst psychiatrie is te bereiken via de huisarts/HAP

JB West : 071-5239740

Te bellen na kantoortijd, weekenden en feestdagen bij zaken waar JB al betrokken is.

# RESIDENTIEEL-De Magnolia (voorheen de Ton)

Buiten kantoortijden komen aanmeldingen voor crisisplekken/noodbedden binnen bij de Magnolia. Bij twijfel wordt er geschakeld met de bereikbaarheidsdienst. In dat geval kan er gezamenlijk gekeken worden naar de onderstaande checklist:

**Checklist aanmelding crisishulp** **Magnolia buiten kantoortijden**

|  |  |
| --- | --- |
| Leeftijd   * is de jongere tussen 13-18? (=doelgroep de Magnolia) * soms wordt er ook naar de Magnolia gebeld voor 13-. Deze vangen wij niet op. Wel kan gevraagd worden om mee te denken naar een oplossing. |  |
| Psychiatrisch beeld   * is er sprake van vermoeden van psychiatrisch beeld bij de jongeren. Wanneer volgt onderzoek daarvoor? * Is er bekend dat er sprake is psychiatrisch beeld bij de jongeren. Zo ja, welke en welke medicatie? * Is er sprake van psychiatrisch beeld in het gezin/netwerk. |  |
| IQ   * Grens is 75> daaronder in overleg en na weging van alle onderstaande factoren * Is de jongere zelfredzaam, bijv. met reizen, dagelijkse verzorging, taken? |  |
| Agressie   * heeft de jongere verleden met agressief gedrag. Verbaal of fysiek? * Past de agressieve jongere in de huidige groep? * Is het netwerk van de jongere agressief of dreigend? |  |
| Groep   * is het gedrag van de jongere dermate storend wat ongunstig kan zijn voor het leefklimaat op de groep. Bespreken met TL/GW |  |

**Afspraken noodbedden:**

Per nacht kan 1 noodbed worden aangeboden.

* Een noodbed is voor een 1 avond + nacht of 1 weekend.
* Met plaatser wordt afgesproken hoe laat de jongere wordt opgehaald. Uitgangspunt is 9.00 uur. Hier kan in overleg van worden afgeweken.
* Mocht het de plaatser niet lukken om die dag een plek te vinden voor de jongere, dan kan opnieuw om een noodbed worden aangevraagd.
* Wanneer daar goede redenen voor zijn, kunnen we akkoord gaan met een noodbed voor 2  of 3 nachten, bijvoorbeeld een duidelijk perspectief na die 2-3 nachten.
* Een jongere die 2x op een noodbed komt telt als 2. Een jongere die voor een weekend noodbed komt telt als 1.

## Buiten regionale gemeentes

Buiten regionale gemeentes kunnen niet plaatsen bij de Magnolia. Kijk dit na met de medewerker van de Magnolia met behulp van het onderstaande schema:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Holland-Rijnland**  *Financiering geen probleem* | **Rotterdam Rijnmond**  *Financiering geen probleem* | **Den Haag en omgeving**  *Navragen bij plaatser hoe de financiering geregeld wordt \** | **ZHZ gemeenten**  *Navragen bij plaatser hoe de financiering geregeld wordt \** | **Lek stroom gemeenten**  *Navragen bij plaatser hoe de financiering geregeld wordt\** |
| Alphen a/d Rijn (incl. Boskoop) | Albrandswaard (Rhoon, Portugaal) | Den-Haag | Binnenmaas | Lopik |
| Hillegom | Barendrecht | Rijswijk | Cromstrijen | Vianen |
| Kaag en Braassem | Brielle | Leidschendam | Dordrecht | IJsselstein |
| Katwijk | Capelle a/d IJssel | Voorburg | Hardinxveld-Giessendam | Nieuwegein |
| Leiden | Goeree overflakkee | Westland | Hendrik Ido Ambacht | Houten |
| Leiderdorp | Hellevoetsluis | Pijnacker-Nootdorp | Korendijk |  |
| Lisse | Krimpen a/d IJssel | Voorschoten | Leerdam |  |
| Nieuwkoop | Lansingerland (bergschenhoek, berkel & rode…, bleiswijk) | Zoetermeer | Molenwaard |  |
| Noordwijk | Maassluis | Midden-Delfland | Oud-Beijerland |  |
| Noordwijkerhout | Nisserwaard (Spijkenisse en Bernisse) | Delft | Papendrecht |  |
| Oegstgeest | Ridderkerk | Wassenaar | Giessenlanden |  |
| Teylingen | Rotterdam |  | Gorinchem |  |
| Zouterwoude | Schiedam |  | Sliedrecht |  |
|  | Vlaardingen |  | Alblasserdam |  |
|  | Westvoorne |  | Strijen |  |
|  |  |  | Zederik |  |
|  |  |  | Zwijndrecht |  |

\* Wie/welke organisatie gaat de beschikking afgeven + gegevens contactpersoon: Deze gegevens moeten extra worden opgevraagd voor deze regio’s bij noodbed plaatsing.

Als er geplaatst wordt door JB, vragen om een bepaling jeugdhulp op te stellen en te mailen naar [crisishulpmh@enver.nl](mailto:crisishulpmh@enver.nl)

De beschikking/bepaling kan nooit direct geregeld worden, maar we hebben wel een toezegging nodig (bij voorkeur zwart op wit). Het crisisaanmeldpunt pakt het dan de volgende dag verder op.

Eerst navragen welke opties er in de eigen regio onderzocht zijn, bijvoorbeeld andere crisisopvang (De Opper in Dordrecht, Jeugdformaat in Den Haag, Cardea bij Holland-Rijnland), netwerk etc.

De Magnolia doet niet aan geheime plaatsingen!Als een jongere eigenlijk geheim geplaatst moet worden, omdat er een risico bestaat dat ouders/netwerk agressief voor de deur staan, dan kan er niet geplaatst worden. Daarvoor is de Ton te makkelijk terug te vinden op internet.

**Aandachtspunten (bij problematische situaties) in De Magnolia**

**Acuut gevaar:**

Bij acuut gevaar belt de groepsleiding 112 of gebruikt de noodknop (die staat in verbinding met de politie).

**Politie:**

De politie kan ondersteunen als de jongere de situatie in De Magnolia onveilig maakt, bijvoorbeeld door zeer agressief gedrag.

**Bereikbaarheidsdienst medewerkers:**

Bij onveiligheid voor de groep en / of voor een individuele jongere belt de medewerker met de bereikbaarheidsdienst Enver voor afstemming, ondersteuning en het delen van verantwoordelijkheid.

**Bereikbaarheidsdienst Jeugdbescherming:**

De medewerker belt ook met bereikbaarheidsdienst jeugdbescherming wanneer de jeugdbescherming betrokken is. De medewerker deelt zijn verantwoordelijkheid of vraagt om gezamenlijke besluitvorming en eventuele actie richting de jongere.

De bereikbaarheidsdienst jeugdbescherming werkt met een voorwacht en een achterwacht. Bij ingewikkeldheden met de voorwacht, kan er gevraagd worden naar de achterwacht.

**Vermissing**

Het komt voor dat jongeren niet op de afgesproken tijd terug zijn in De Magnolia.

*Zie bijlage 1 voor protocol vermissing.*

**Alarm**

De groepsleiding is bekend met afspraken en werkwijze bij het afgaan van het brandalarm.

Als groepsleiding de bereikbaarheidsdienst om advies vraagt, dan zijn dit richtlijnen:

* Bij het afgaan van het brandalarm in de nacht altijd direct ontruimen en 112 bellen.
* Safety2 kan gebeld worden; Bij een storing aan de brandmeldcentrale, rookmelder of voor telefonisch advies en vragen rondom de brandveiligheid. Telefoonnummer: 070 3562186.

## Bereikbaarheid voor cliënten buiten kantoortijd

**Integrale Crisisdienst**

De integrale crisisdienst is tijdens en na kantoortijd bereikbaar via ***088-3083800***.

Dit is bedoeld voor:

Binnen kantoortijd: bellen voor nieuwe crisiszaken waar nog geen wijkteam, zorgaanbieder of jb bij betrokken is.

Buiten kantoortijd: bellen voor crisissen in gezinnen waar al wel een wijkteam dan wel zorgaanbieder bij betrokken is.

Deze dienst werkt voor de regio Midden Holland. De GGD Hollands Midden heeft een coördinerende rol met betrekking tot deze integrale crisisdienst. Medewerkers van Kwadraad Maatschappelijk Werk alsmede van het Crisis Interventieteam jeugd (GGD Hollands Midden) werken daarbij samen rond de afhandeling van crisissen.

**Bijlagen:**

## Bijlage 1 Protocol - Vermissing van een jeugdige

### Algemeen – Handelen bij Vermissing

* Als de medewerker een vermissing signaleert, dan is richtinggevend voor overwegingen en voor handelen:

**‘achterhalen van de *verblijfplaats* van de jeugdige en garanderen van de veiligheid’**

* Als de hulpverlener signaleert dat een jeugdige wordt vermist, dan neemt de hulpverlener contact op met de leidinggevende (tijdens kantooruren) of met de bereikbaarheidsdienst (buiten kantooruren).

**‘bij vermissing is er altijd *actieve ondersteuning* voor de medewerker beschikbaar’**

* De hulpverlener en de ondersteuner werken samen aan het oplossen van de vermissing en dragen hiervoor gezamenlijk de verantwoordelijkheid.

De taakverdeling is situatie afhankelijk, maar in principe zorgt de ondersteuner voor de bewaking van het proces en zal de hulpverlener de noodzakelijke acties ondernemen.

* De hulpverlener maakt samen met de ondersteuner een inschatting van de risico’s en loop de situatie rondom de jeugdige van de afgelopen dagen langs voor bijzonderheden. (zie schema hieronder)

|  |  |
| --- | --- |
| **Risicofactoren** | **Checklist**  **‘Omstandigheden bij vermissing’** |
| Er is sprake van een verhoogd risico als:   * Jeugdige is jonger dan 12 jaar * Zelfdoding is een thema * Er zijn aanwijzingen dat de jeugdige anderszins onaanvaardbare risico’s loopt. * Jeugdige medische / psychiatrische zorg nodig heeft. * Jeugdige vermoedelijk in gezelschap is van personen die met criminaliteit in verband worden gebracht * Er aanwijzingen zijn van verdachte omstandigheden. * Jeugdige voor wie vermissing ongebruikelijk is, en er juist geen rede voor vermissing bekend is. * Er recentelijk ingrijpende wijzigingen in de leefomstandigheden van de jeugdige hebben voorgedaan. | Uitgangspunt is dat de hulpverlener voldoende weet van de jeugdige, als persoon, van recente gebeurtenissen en van diens achtergrond.  (zo niet: zorg voor contact met een collega die wel over deze kennis beschikt.)   * Zijn er de afgelopen periode bijzonder signalen waargenomen   - in gedrag van de jeugdige  - in relatie met opvoeders  - in vriendenkring   * Is er een conflict, ruzie, geweest * Hoe is de gemoedstoestand van deze jeugdige, van ouders, … * Hoe verhoudt zich de vermissing tot informatie uit het dossier * Wat zijn mogelijke verblijfplaatsen * Welke personen hebben mogelijk kennis van de verblijfplaats |

⮚ De hulpverlener stelt samen met de ondersteuner het risico bij de vermissing expliciet vast. Daarmee is de urgentie voor het verdere handelen bepaald.

o Je hebt de keuze om direct tot handelen over te gaan (bij een hoog risico, zeer urgent), of om een redelijke termijn (bij een lager risico) in acht te nemen waarop je nog kunt verwachten dat: de jeugdige alsnog komt, of dat: de verblijfplaats alsnog bekend wordt en veiligheid is gewaarborgd.

**• Registreer kort je handelen:**

o de stappen die je hebt ondernomen

o de inschatting die je maakt met betrekking tot het risico

o planning van activiteiten om de vermissing aan te pakken

**Handelen bij Vermissing**

* Trek alle mogelijke verblijfplaatsen na.
* Informeer de personen die het wettelijk gezag hebben over de jeugdige (ouder en of

eventueel de gezinsvoogd).

* Bespreek met ouders/ en evt. voogd welke stappen moeten worden ondernomen.

o Bespreek het inschakelen van de opsporingsmogelijkheden2 van de politie

o Geef aan wat je tot nu toe hebt gedaan

o Ga na wat ouders en of voogd gaan doen

o Spreek af op welke manier je over- en-weer contact houdt

Aandachtspunten

* Politie

o Vermissing aanmelden bij de politie (zie checklist ‘Melden vermissing bij Politie’)

o Vermissing afmelden bij de politie (zie checklist ‘Intrekken vermissing bij Politie’)

### Interne communicatie – afwegingen

o Mediabetrokkenheid inschatten: Als die er is, altijd de raad van bestuur inschakelen

Gezag – Ouders en Jeugdbescherming

Het is belangrijk dat degene die het wettelijk gezag uitoefent over de jeugdige direct wordt

geïnformeerd en wordt betrokken bij het oplossen van de vermissing. Een eventueel betrokken medewerker van de jeugdbescherming heeft bij vermissing een eigen verantwoordelijkheid. Dit geldt niet alleen bij een OTS of een Voogdij, maar ook bij een voorlopige maatregel.

Van de medewerker van de jeugdbescherming kan een actieve rol worden verwacht.

Bijzonderheden per hulpvorm

Als de vermiste jeugdige bij een hulpvormen met 24-uurs-verblijf hulp ontvangt, dan wordt de

verantwoordelijkheid extra zwaar gevoeld, omdat er onzekerheid is over de primaire leefsituatie en de

basale veiligheid daarmee in het geding is. Vanaf een bepaalde leeftijd is het gebruikelijk dat een jeugdige enige tijd elders verblijft, zonder dat jij als begeleider dat direct en ieder moment weet. Denk bijv. aan situaties als: - kamperen, - logeren bij familie of vrienden, etc. wanneer je als begeleider ook niet voortdurend op de hoogte bent van het actuele verblijf van de jongere. In deze gevallen worden duidelijke afspraken gemaakt over de periode en plaats waar een jeugdige is. Ook wordt afgesproken hoe er eventueel contact kan worden opgenomen.

Bij daghulp komt de afwezigheid van de opvoeder en de jeugdige gelijktijdig wel voor. In zo’n situatie

wordt een inschatting gemaakt op basis van kennis van de situatie van het cliëntsysteem.

Informeren van de Inspectie Jeugdzorg

Een vermissing kan onder bepaalde situaties worden gezien als een calamiteit. Enver is verplicht om iedere calamiteit bij de Inspectie jeugdzorg te melden. Medewerkers doen hun calamiteitenmelding via het ‘incident melden’ op Tick.

**Bijlage 2 INFORMATIEFORMULIER AANGIFTE VERMISSING**

|  |  |
| --- | --- |
| **A. Gegevens zorginstelling**  (deze gegevens kunnen worden onthouden op het formulier, mits ingevuld op dezelfde Pc) | |
| **B. Basisgegevens van de vermiste persoon** | |
| 1. Geslacht | O man O vrouw |
| 2. Achternaam |  |
| Tussenvoegsel |  |
| Geboortenaam |  |
| Voornamen |  |
| Roepnaam |  |
| Bijnaam |  |
| 3. Geboortedatum |  |
| 4. Geboorteplaats en –land |  |
| 5. Nationaliteit(en) |  |
| 6. Burgerservicenummer (BSN) |  |
| 7. Huidige woonadres |  |
| Postcode en plaats |  |
| 8. Contactpersoon familie OF wettelijk vertegenwoordiger / voogd |  |
| Adres |  |
| Postcode en plaats |  |
| Telefoonnummer |  |
| 9. Titel waaronder de vermiste persoon is opgenomen | [ ] IBS in het kader van de wet BOPZ |
| [ ] RM in het kader van de wet BOPZ |
| [ ] Onder Toezichtstelling |
| [ ] Voorlopige Onder Toezichtstelling |
| [ ] Geen/Vrijwillig |
| [ ] Anders, namelijk |
| Met ingang van |  |
| Geldig tot |  |
| RM Nummer |  |
| Rechter |  |
| 10. Gebruik van middelen / medicatie |  |
| 11. Is de vermiste persoon een gevaar voor zichzelf of anderen? | O ja O nee |
| Zo ja, waaruit blijkt dat? |  |
| 12. Datum en tijdstip van vermissing |  |
| 13. Reden en omstandigheden van de vermissing |  |
| 14. Welke activiteiten zijn reeds ondernomen om de vermiste te vinden? | [ ] Navraag gedaan bij woongenoten |
| [ ] Navraag gedaan bij ouders/familie |
| [ ] Navraag gedaan bij vrienden |
| [ ] Navraag gedaan bij voogd |
| [ ] Behandelend arts voor diagnose urgentie |
| [ ] Contact gezocht via telefoon/social media |
| [ ] Computer van de vermiste bekeken |
| [ ] Kamer bekeken op aanwijzingen (brief) |
| [ ] Kamer bekeken op ontbreken spullen |
| [ ] Vervoersmiddel van de vermiste |
| [ ] Gezocht op vaste verblijfplaatsen van de vermiste |
| [ ] Laatst genomen route van de vermiste nagelopen |
| [ ] Anders, namelijk |
| 15. Wat zijn de mogelijke verblijfplaatsen van de vermiste |  |
| **C. Overige informatie over vermiste persoon** | |
| 1. Heeft de vermiste persoon beschikking over een voertuig? | O ja O nee |
| Soort |  |
| Merk, type |  |
| Kleur |  |
| Kenteken |  |
| Bijzonderheden |  |
| 2. Heeft de vermiste persoon de beschikking over een identiteitsbewijs? | O ja O nee O onbekend |
| Indien bekend: nummer van dit identiteitsbewijs |  |
| 3. Heeft de vermiste persoon de beschikking over geld of een creditcard? | O ja O nee O onbekend |
| Indien bekend: Creditcard- / Banknummer |  |
| 4. Heeft de vermiste persoon de beschikking over een telefoon? | O ja O nee O onbekend |
| Telefoonnummer |  |
| **D. Signalement** | |
| Lengte |  |
| Postuur |  |
| (geschatte) Leeftijd |  |
| Huidskleur |  |
| Haarkleur |  |
| Haardracht |  |
| Kleur ogen |  |
| Bril / lenzen |  |
| Sieraden |  |
| Tatoeages |  |
| Kleding die vermiste droeg toen hij / zij vermist raakte |  |
| Bijzonderheden |  |
| Recente foto van de vermiste (max. 800 kB) |  |
| **E. Historie** | |
| Is de vermiste eerder vermist geweest? | O ja O nee |
| Zo ja, wanneer was dat? |  |
| Zo ja, wat was toen de reden van vermissing? |  |
| Zo ja, waar was de vermiste toen teruggevonden? |  |

**Bijlage 3 Informatie bij de intrekking van vermissing**

|  |  |
| --- | --- |
| **A. Info melder** | |
| Naam Instelling – naam eenheid |  |
| Naam persoon die intrekking doet |  |
| Telefoonnummer |  |
| Adresgegevens van de eenheid |  |
| **B. Info van Politie (de Politie bevestigt de afspraken in principe via fax, of mail, of**  **anders mondeling telefonisch)** | |
| Soort activiteit | Het bijbehorende kenmerk (nummer) van de Politie-actie |
| **C. Info jeugdige** | |
| Naam |  |
| Voorna(a)m(en) |  |
| Geboortedatum |  |
| Geboorteplaats |  |
| Nationaliteit |  |
| Geslacht |  |
| **D. Info gezag jeugdige** | |
| Naam en adres van ouders/ of relevante anderen |  |
| Telefoonnummer |  |
| **E. Info vermissing** | |
| Datum aangifte van vermissing |  |
| **F. Info intrekking** | |
| Datum intrekking |  |
| Reden intrekking |  |

## Bijlage 4 Spoedmeldingen technische dienst Enver

Maak ten alle tijden een inschatting met de uitvoerend medewerker of het noodzakelijk is om het facilitaire probleem direct op te lossen, of dat het kan wachten tot kantoortijd (dit scheelt aanzienlijk in kosten).

Iedere groep heeft een factsheet ‘Technische dienst’. De medewerkers zijn dus bekend met onderstaande telefoonnummers en kunnen hiermee zelf contact opnemen.

**Regio A**

Storingen m.b.t. verstoppingen; RRS 0800 099 13 13

Storingen m.b.t. de verwarming en/of gas; Firma Vos: 06 53 83 62 66

Storingen m.b.t. lekkages: Firma Bek 010 42 68 468

Glasbreuk; J. Snelglas 010 47 95 211

**Regio B**

Storingen m.b.t. verstoppingen; RRS 0800 099 13 13

Storingen m.b.t. de verwarming en/of gas; Firma Bek 010 42 68 468

Storingen m.b.t. lekkages: Firma Bek 010 42 68 468

Glasbreuk; J. Snelglas 010 47 95 211

**Regio C**

Storingen m.b.t. verstoppingen RRS 0800 099 13 13

Storingen m.b.t. de verwarming en/of gas; Firma Bek 010 42 68 468

Storingen m.b.t. lekkages: Firma Bek 010 42 68 468

Glasbreuk; J. Snelglas 010 47 95 211

**Regio D en E**

Wanneer het probleem per direct opgelost moet worden, neem dan contact op met aannemer Geurts.

Hij is 24/7 bereikbaar op: 06 22198211.

Wanneer hij inschat dat hij overleg nodig heeft met de facilitair manager van Enver, neemt hij zelf contact op met hen.

# Bijlage 5 Protocol: Ambulant, bij crisissituaties buiten kantoortijden

* Overleg met de bereikbaarheidsdienst;
* Ernstige calamiteiten bij de politie melden;
* Als je eigen veiligheid in het geding is:
  1. Verlaat de woning en bel buiten de politie,
  2. Bel de bereikbaarheidsdienst om die op de hoogte te stellen van de situatie,
  3. Op volgende werkdag plan maken met eigen gedragswetenschapper of manager hoe verder oppakken met gezin/JB.

**Als uithuisplaatsing (UHP) van kind het advies van de hulpverlener is:**

1. Overleg met de bereikbaarheidsdienst;
2. Bespreek met ouders de mogelijkheid van een plek binnen het netwerk.
3. Ondersteun ouders in hun besluit, maar ondersteun alleen en laat ouders zelf de UHP regelen, ook wanneer plaatsing in het netwerk niet mogelijk is.
4. Bel de crisisdienst van JB;
5. 24 uur per dag te bereiken en kunnen een bed voor een nacht regelen. Het kind moet daar dan wel naartoe gebracht worden en de volgende dag voor 8 uur ’s morgens opgehaald worden. Informeer hiernaar als het kind van een bed gebruik gaat maken.
6. Het is belangrijk dat je goed overlegt met JB en gezin over hoe de UHP wordt gedaan. Gaan Enver en JB samen het kind wegbrengen? De bereikbaarheidsdienst gaat het kind niet wegbrengen. Een ambulant hulpverlener mag cliënten vervoeren en is daarvoor verzekerd (zie intranet).
7. Overleg met de (gezins)voogd/casemanager zodra je die kan bereiken.

**Als UHP de wens van kind en ouders is:**

* Overleg met de bereikbaarheidsdienst
* Bespreek met ouders de mogelijkheid van een plek binnen het netwerk.
* Ondersteun ouders in hun besluit, maar ondersteun alleen en laat ouders zelf de UHP regelen, ook wanneer plaatsing in het netwerk niet mogelijk is.
* Bel de crisisdienst van JB;
* 24 uur per dag te bereiken en kunnen een bed voor een nacht regelen. Het kind moet daar dan wel naartoe gebracht worden en de volgende dag voor 8 uur ’s morgens opgehaald worden. Informeer hiernaar als het kind van een bed gebruik gaat maken.
* Het is belangrijk dat je goed overlegt met BJZ en gezin over hoe de UHP wordt gedaan. Gaan Enver en JB samen het kind wegbrengen? De bereikbaarheidsdienst gaat het kind niet wegbrengen. Een ambulant hulpverlener mag cliënten vervoeren en is daarvoor verzekerd (zie intranet).
* Overleg met de (gezins)voogd/casemanager zodra je die kan bereiken.

**UHP moeder en kind (bij mishandeling of een gevaarlijke situatie voor moeder en kind):**

* Overleg met de bereikbaarheidsdienst;
* Bel (of laat moeder het nummer bellen van) de vrouwenopvang.
* Leger des Heils biedt ook crisisplaatsingen van vader / moeder / ouders en kinderen.
* Overleg met de (gezins)voogd/casemanager zodra je die kan bereiken.

# Bijlage 6 Media

Bij calamiteiten treden alleen de bestuursleden en de voorzitter van de Raad van Toezicht op als woordvoerder. Contact met media/de pers wordt niet gezocht. Indien vertegenwoordigers van pers/media zelf contact opnemen wordt verwezen naar het bestuur.

Foto's, filmbeelden en uitspraken in de media kunnen verstrekkende gevolgen hebben voor jongeren, ouders, medewerkers individueel of de organisatie. Vandaar dat medewerkers hiervoor geen toestemming mogen verlenen. Onder media wordt verstaan uitgaven van de schrijvende pers (dag- en weekbladen, vakbladen, tijdschriften, periodieken van verenigingen, vakbonden, e.d.), radio- en televisieprogramma's en internetpublicaties. Wijs persvertegenwoordigers op de privacy gevoeligheid van ons werk en vraag hen eerst contact op te nemen met het bestuur.