

## **Nr. 6 Handboek Afhandelen incidenten azc**



COA *Centraal Orgaan opvang asielzoekers*

# **Handboek Afhandelen incidenten azc**

Vragen?  
Neem contact op met de Processenhelpdesk

---

## ***Inhoudsopgave***

INHOUDSOPGAVE .....	2
<b>AFHANDELEN INCIDENTEN AZC .....</b>	<b>3</b>
INGRIJPEN BIJ EN REGISTREREN VAN INCIDENT .....	4
BEPALEN MAATREGEL .....	9
UITVOEREN NIET-PERSOONSGEBONDEN MAATREGEL .....	10
UITVOEREN PERSOONSGEBONDEN MAATREGEL .....	12
UITVOEREN SANCTIE .....	15
(GEDEELTELIJK) INTREKKEN SANCTIE .....	20

## Afhandelen incidenten azc

### Versie- en dechargebeheer

Versie	Datum	Toelichting	Proces eigenaar	Controle risico's en ic	Proces schrijver
163001	02-05-12	Apart handboek, beheer en onderhoud. Zie Wijzigingslijst 3.3 Uitvoeren woonbeheer azc.	Opvang [REDACTED]	SC&F	MS/O&A/B&P [REDACTED]
163003	18-06-12	Aangepast i.v.m. registratie incident in IBIS-I&M door casemanager.	Opvang [REDACTED]	SC&F	MS/O&A/B&P [REDACTED]
163004	15-12-12	Nummering verwijderd + f-stroomschema aangepast.	Uitv.processen [REDACTED]	Staf/Financiën	Processenbeheer [REDACTED]
163005	20-12-12	Leeswijzer toegevoegd. Amv-achtergrondinformatie toegevoegd.	Uitv.processen [REDACTED]	Staf/Financiën	Processenbeheer [REDACTED]
163006	27-05-13	F-stroomschema's en hyperlinks hersteld.	Uitv.processen [REDACTED]	Staf/Financiën	Processenbeheer [REDACTED]
163007	12-02-14	Aanpassingen i.v.m. de automatisering van de verstrekkingen in IBIS.	Uitv.processen [REDACTED]	Staf/Financiën	Processenbeheer [REDACTED]
163008	12-02-14	Publicatie ivm uitrol Plein 11-11-14.	Uitv.processen [REDACTED]	Staf/Financiën	Processenbeheer [REDACTED]

#### Doel

Het adequaat reageren op incidenten en het bepalen, nemen en registreren van maatregelen.

#### Inhoud proces

Het proces bestaat uit de (detail)processen:

Ingrijpen bij en registreren van incident

Bepalen maatregel

Uitvoeren niet-persoonsgebonden maatregel

Uitvoeren persoonsgebonden maatregel

Uitvoeren sanctie

(Gedeeltelijk) intrekken sanctie

#### Relatie met andere processen

Uitvoering>Uitvoeren basisopvang azc>Uitvoeren meldplicht COA

Uitvoering>Overplaatsen in opvang>Overplaatsen preventief

Uitvoering>Overplaatsen in opvang>Plaatsen in ibo

Uitvoering>Beëindigen opvang>Beëindigen opvang door zelfstandig vertrek

Uitvoering>Regelingen>Toekennen verstrekkingen RVA>Behandelen aanvraag financiële verstrekking

Uitvoering>Regelingen>Toekennen verstrekkingen RVA>Toekennen financiële inhoudingen

#### Achtergrondinformatie

Wanneer een incident plaatsvindt wordt er allereerst zonnig en waar mogelijk ingegrepen. Alle incidenten worden geregistreerd, ook al wordt er geen maatregel ingezet.

Na de registratie en bespreking van het incident wordt bepaald of en welke er maatregelen volgen. Deze maatregelen worden ingezet, afgehandeld en geregistreerd.

Definitie van een incident: Voorval of gebeurtenis wat verstorend werkt op de normale gang van zaken.

#### Leeswijzer

Dit proces is, met inachtneming van het onderstaande, ook van toepassing in de amv-opvang:

- woonbegeleider of programmabegeleider = medewerker amv opvang of mentor;
- locatiemanager = manager bo of leidinggevende contractpartner kleinschalige opvang;
- pol = pol-amv of bo;
- azc = campus of kwg of kwe.

#### Belangrijke documenten

handboek Afhandelen incidenten azc

beschikking ROV

bevoegdhedenregeling COA

brochure aangifte gewoon doen

brief (gedeeltelijk) intrekken sanctie

managementprotocol honger- en/of dorststaking

ontzegging toegang COA-locatie

ROV

sanctiebeleid, regeling onthouding verstrekkingen (ROV)

uitnodigingsbrief

uitvoeringsbeleid gecombineerde meldplicht en biometrie

verslag van bevindingen

webformulier incidenten tegen medewerkers

WI onderliggende stukken financiële verstrekkingen en inhoudingen

### ***Ingrijpen bij en registreren van incident***

#### Doel

Het ingrijpen bij een incident waar nodig en mogelijk en het juist en volledig registreren van een incident en het melden van een calamiteit bij een amv.

#### Achtergrondinformatie

Definitie van een incident: voorval of gebeurtenis wat verstorend werkt op de normale gang van zaken.

Definitie van een calamiteit in de amv-opvang: een voorval of gebeurtenis die onverwacht en onbedoeld kan leiden, of heeft geleid, tot een dodelijk of schadelijk gevolg voor een amv, of voor een ander als gevolg van het handelen van een amv. Een calamiteit wordt zo snel mogelijk schriftelijk gemeld bij de Inspectie Jeugdzorg.

Alle incidenten en calamiteiten worden geregistreerd in IBIS-I & M, ook als er geen maatregel wordt ingezet.

Soort overlast	Incident
Niet nakomen van verplichtingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet nakomen van de verplichte gesprekken</li> <li>• Niet nakomen van fasespecifieke programma's</li> <li>• Verzuim COA meldplicht</li> <li>• Illegale overnachting</li> <li>• Niet opvolgen van veiligheidsvoorschriften(art. 13)</li> <li>• Onzorgvuldig beheer van de woonruimte (art. 5)</li> <li>• Onzorgvuldig beheer van goederen van het COA (art.10)</li> <li>• Toestaan van illegale bewoning (art. 7 en 8)</li> </ul>
Lichte overlast	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niet schoonhouden van de eigen leefomgeving</li> <li>• Het niet opvolgen van aanwijzingen van medewerkers van het COA</li> <li>• Verbaal agressief gedrag</li> <li>• Geluids(overlast)</li> <li>• Stank (overlast)</li> <li>• Vervuiling of verslonzing</li> <li>• Vandalisme</li> <li>• Onacceptabel gedrag</li> </ul>
Oplopend: overlast van minder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discriminatie</li> </ul>

<p>lichte aard tot zeer ernstige overlast Ook zijn hier een aantal incidenten genoemd die in de Nederlandse wetgeving onder het strafrecht vallen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-verbaal agressief gedrag <sup>(2)</sup></li> <li>• Intimidatie en bedreiging</li> <li>• Ongewenste intimiteiten</li> <li>• Fraude</li> <li>• Diefstal <sup>(3)</sup></li> <li>• Afpersing <sup>(3)</sup></li> <li>• Handel in verdovende middelen <sup>(3)</sup></li> <li>• Mishandeling <sup>(2) en (3)</sup></li> <li>• Aanranding <sup>(2) en (3)</sup></li> <li>• Wapenbezit <sup>(3)</sup></li> </ul>
<p>Deze incidenten melden we wel maar hebben doorgaans alleen betrekking op het individu of zijn naasten</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poging tot suïcide <sup>(2)</sup></li> <li>• Suïcide <sup>(1) en (2)</sup></li> <li>• Sterfgeval <sup>(1) en (2)</sup></li> <li>• Zelfverwonding <sup>(2)</sup></li> <li>• Zelfverbranding <sup>(2)</sup></li> <li>• Ziekenhuisopname</li> <li>• Honger- ( en dorst) staking <sup>(1) en (2)</sup></li> <li>• Vermissing</li> <li>• Ongeluk / Ongeval</li> </ul>
<p>Een opeenstapeling van incidenten kan als een calamiteit ervaren worden. We spreken alleen van een calamiteit wanneer het ervaren wordt als een algemene nood, een ingrijpende gebeurtenis voor een of meerdere mensen met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de omgeving.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewonersactie cq. grote vechtpartij</li> <li>• Brand</li> <li>• Bommelding</li> </ul>

- (1) altijd melden aan de locatiemanager/manager bo en de unitmanager (regio).  
(2) indien het gaat om een amv altijd melden aan de Inspectie Jeugdzorg.  
(3) indien er sprake is van een strafbaar feit is aangifte bij de politie altijd verplicht.

#### Leeswijzer

Dit proces is, met inachtneming van het onderstaande, ook van toepassing in de amv-opvang:

- woonbegeleider of programmabegeleider = medewerker amv opvang;
- locatiemanager = manager bo;
- woonteam = amv-team;
- pol = pol-amv;
- azc = campus.

#### Detailprocesnormen

Meetspunt	Maatstaf	Norm
Juistheid/ volledigheid	Juiste en volledige registratie van alle incidenten in IBIS-I & M.	100%
Juistheid/ volledigheid	De mate waarin een calamiteit wordt geregistreerd en gemeld aan de Inspectie Jeugdzorg.	100%
Tijdigheid	Het moment van registreren incident.	Binnen 1 werkdag nadat het incident heeft plaatsgevonden.
Volledigheid	Alle incidenten met geweld/agressie tegen medewerkers moeten worden gemeld.	100%
Tijdigheid	De tijd waarbinnen een feitenonderzoek	Binnen 5 werkdagen nadat het incident

---

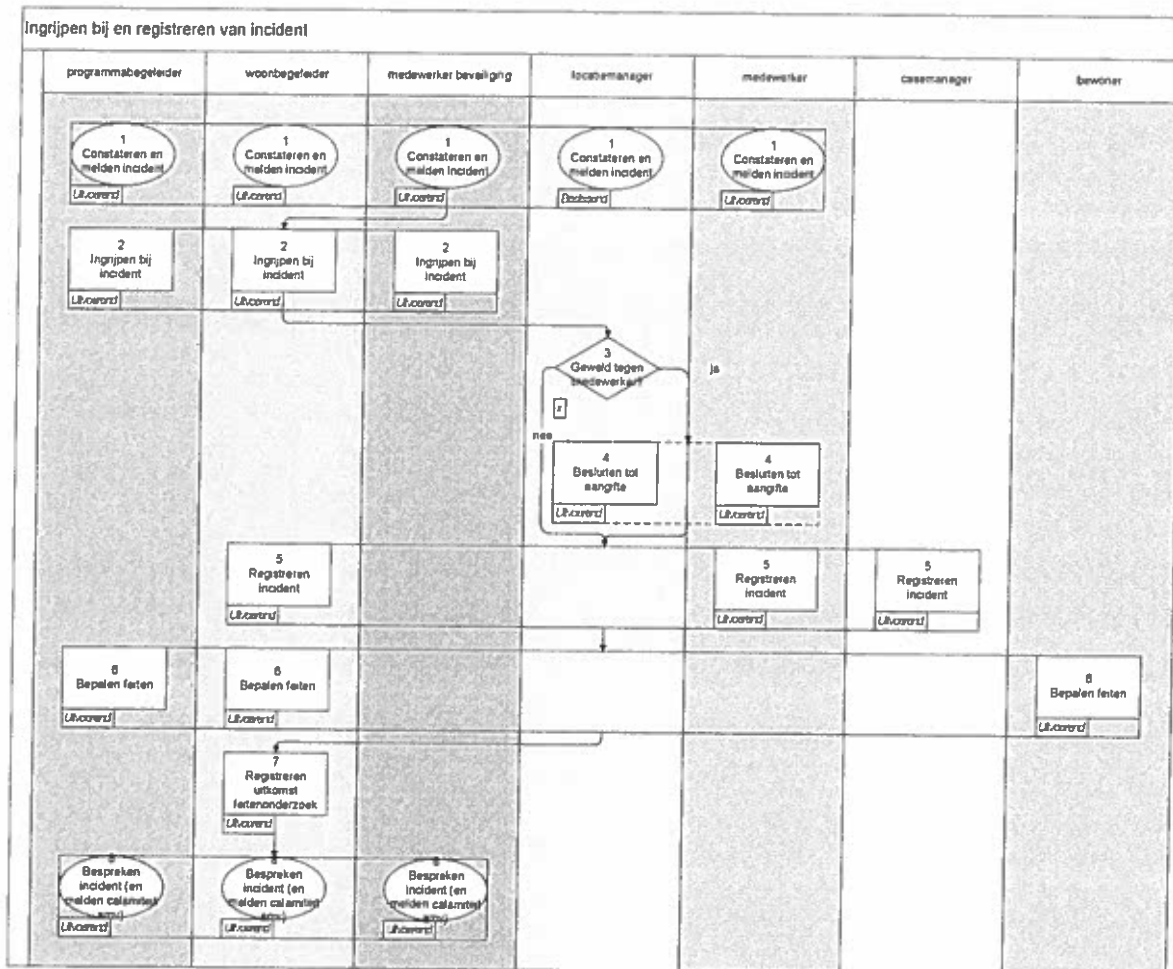
	gehouden moet zijn.	heeft plaatsgevonden.
Tijdigheid	Het moment waarop een calamiteit moet worden gemeld aan de Inspectie Jeugdzorg.	Zo spoedig mogelijk en als richting binnen 5 werkdagen.

**Interne controlemaatregelen**

n.v.t.

**Managementinformatie**

- Het totaal aantal incidenten.
- Het aantal incidenten per 'Categorie Incident'.
- In de amv-opvang worden de in IBIS-I & M geregistreerde incidenten conform de incidentenrapportage en analyse amv-opvang opgenomen in de maandelijkse rapportage van de manager bo, de maandelijkse rapportage van het meldpunt veiligheid aan de Inspectie Jeugdzorg en de kwartaal rapportage van de unitmanager (regio).



## Constateren en melden incident

Een medewerker (locatiemanager, woonbegeleider, programmabegeleider, casemanager, huismeester etc.) of derde constateert een incident dat gevolgen heeft voor de leefbaarheid en beheersbaarheid (zie WI soort overlast en incident). Hij is zelf betrokken of getuige bij een incident of hij is via anderen (omwonenden, bewoners, collega's, medewerker beveiliging, politie etc.) op de hoogte gebracht.

Hij meldt het incident tijdens kantooruren bij de woonbegeleider of programmabegeleider die het incident, zonodig in overleg met de locatiemanager afhandelt.

Buiten kantoor tijden meldt de medewerker beveiliging, indien van toepassing, de bereikbaarheidsdienst.

N.B. Incidenten worden, afhankelijk van de ernst van de situatie, gemeld aan de locatiemanager c.q. clustermanager. Bij een honger- en/of dorststaking volgt de locatiemanager het managementprotocol honger- en/of dorststaking.

## Ingrijpen bij incident

Een woonbegeleider, programmabegeleider en/of medewerker beveiliging grijpt waar nodig en waar mogelijk in en meldt het een collega en/of de medewerker beveiliging dat hij actie onderneemt of op onderzoek uitgaat. Hij kan eventueel via de medewerker beveiliging hulpdiensten (politie, ambulance e.d.) inschakelen.



---

N.B. Buiten kantooruren bepaalt de medewerker beveiliging of er hulpdiensten ingeschakeld moeten worden en of de bereikbaarheidsdienst moet worden ingelicht.

### **Geweld tegen medewerker?**

Indien ja, dan volgt de activiteit Besluiten tot aangifte.  
Indien nee, dan volgt de activiteit Registreren incident.

### **Besluiten tot aangifte**

De locatiemanager raadpleegt de brochure brochure aangifte gewoon doen en overlegt met de medewerker of er aangifte wordt gedaan en door wie.

N.B. Er kan ook aangifte gedaan worden wanneer er materiële schade wordt aangebracht.

### **Registreren incident**

De woonbegeleider of, in gevallen waarin deze direct bij het incident betrokken is, de casemanager registreert het incident, binnen 1 werkdag nadat het heeft plaatsgevonden, in IBIS-I & M.

De medewerker registreert, indien er tijdens het incident geweld of agressie tegen hem gericht is, het incident op het webformulier incidenten tegen medewerkers.

N.B. Voor de bewoner die zich ongeoorloofd niet heeft gemeld tijdens de wekelijkse meldplicht hoeft geen incident ingevoerd te worden, deze wordt automatisch aangemaakt in IBIS-I & M (zie Uitvoeren basisopvang azc>Uitvoeren meldplicht COA).

### **Bepalen feiten**

De woonbegeleider of programmabegeleider verzamelt informatie omtrent de relevante feiten, omstandigheden en betrokkenen om een goed beeld te krijgen van wat er precies aan de hand is en voor het bepalen van een eventuele maatregel. Het feitenonderzoek moet binnen 5 werkdagen nadat het incident heeft plaatsgevonden afgerond zijn.

N.B. Het bepalen van de feiten is wettelijk verplicht indien er een sanctie (ROV-maatregel) opgelegd wordt. Daarnaast is een feitenonderzoek en een correcte vastlegging daarvan belangrijk indien er tegen de sanctie een bezwaar wordt ingediend. Nagegaan moet worden wat zich precies heeft afgespeeld en welke rol de betrokken bewoner hierbij heeft gespeeld. Hij dient gehoord te worden over het voorgevallen incident.

### **Registreren uitkomst feitenonderzoek**

De woonbegeleider registreert de resultaten van het feitenonderzoek zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 5 werkdagen nadat het incident heeft plaatsgevonden, in IBIS-I & M. Hij vermeldt het incident in de dagrapportage.

N.B. Alle incidenten worden geregistreerd in IBIS-I & M. Indien een incident heeft plaatsgevonden op een locatie waarbij bewoners van meerdere locaties betrokken zijn, dan dient de primair betrokken locatie (daar waar het incident heeft plaatsgevonden) het incident te registreren, om dubbele registratie te voorkomen.

### **Bespreken incident (en melden calamiteit amv)**

De woonbegeleider of programmabegeleider of, indien het incident zich buiten kantooruren heeft afgespeeld, de medewerker beveiliging bespreekt het incident met het woonteam en vermeldt het incident, indien dit gebruikelijk is op de locatie, in een (dag)overleg.

N.B.

---

Bij een amv beoordeelt de manager bo of sprake is van een calamiteit die gemeldt moet worden aan de Inspectie Jeugdzorg. Hij maakt hierbij gebruik van de notitie melden calamiteiten amv, de leidraad melden van calamiteiten en de informatiebrochure melden van calamiteiten.

Hij meldt de calamiteit zo spoedig mogelijk, en als richting binnen 5 werkdagen, aan de Inspectie Jeugdzorg door het invullen en per e-mail versturen van het formulier melden calamiteit amv volgens de notitie melden calamiteiten amv.

Hij verstuurt een kopie van het formulier per e-mail naar de Stichting Nidos en de beleidsregisseur, en naar de medewerker ondersteuning A van A&I/BA voor archivering in het digitaal bewonersdossier.

## **Bepalen maatregel**

### **Doel**

Het juist en volledig bepalen of en welke maatregel wordt opgelegd.

### **Achtergrondinformatie**

Wanneer een bewoner regelmatig voor ernstige overlast zorgt, dan wordt hij door de programmabegeleider besproken in het LTO. Indien er geen oplossing kan worden geboden vanuit het LTO, dan wordt het dossier door de unitmanager (regio) ingebracht in het RAO met de ketenpartners waar de unitmanager (regio) kan aandringen op het meenemen van de feiten in de beslissing in het kader van de asielpcedure. Daarnaast kan aangedrongen worden op het versneld behandelen van de asielaanvraag van de betrokken bewoner. Zie ook de leidraad terugkeer en vertrek. Wanneer het een amv betreft die regelmatig voor ernstige overlast zorgt, dan stelt de mentor samen met de voogd een plan op om het gedrag van een jongere om te buigen. Bij ernstige overlast kan de Stichting Nidos zich ook wenden tot de Bijzondere Jeugdzorg.

In het geval waarbij alle voorgaande fasen niet hebben geleid tot de gewenste maatregelen, maar het dossier dermate ernstig is dat een uitkomst vereist is, kan na de bespreking in het regionaal overleg het "dossier" via de lijn aangeboden worden aan IND-BBZ (Bureau Bijzondere Zaken).

Er zijn 3 soorten maatregelen en er kunnen meerdere maatregelen tegelijkertijd genomen worden:

1. Niet-persoonsgebonden maatregel(en);
2. Persoonsgebonden maatregel(en);
3. Sanctie(s).

### **Detailprocesnormen**

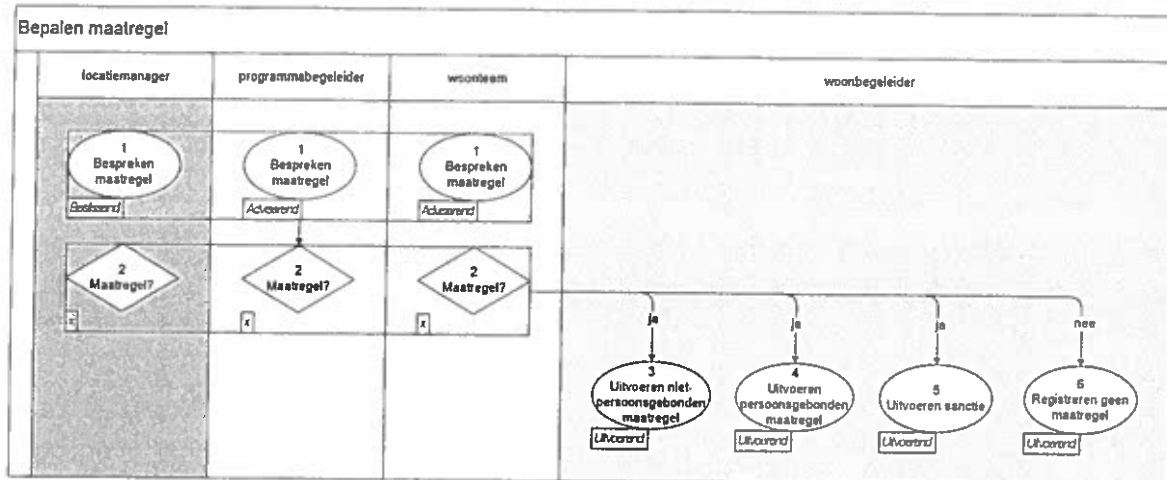
<b>Meetpunt</b>	<b>Maatstaf</b>	<b>Norm</b>
Volledigheid	De genomen maatregel(en) worden geregistreerd in IBIS-I & M.	100%

### **Interne controlemaatregelen**

n.v.t.

### **Managementinformatie**

n.v.t.



## Bespreken maatregel

De programmabegeleider bespreekt in het woonteam of en welke maatregel er wordt opgelegd. Hij gebruikt de informatie uit het:

- digitaal bewonersdossier;
- evt. maatregelenverleden in IBIS-I & M;
- verslag van de medewerker beveiliging, politie of andere betrokken derde(n), het sanctiebeleid, regeling onthouding verstrekkingen (ROV) en van de huisarts, wegens de medische omstandigheden van de betrokken bewoner.

De programmabegeleider stemt de gekozen maatregel af met de locatiemanager.

## Maatregel?

Indien ja, dan volgt de activiteit Uitvoeren niet-persoonsgebonden maatregel.

Indien ja, dan volgt de activiteit Uitvoeren persoonsgebonden maatregel.

Indien ja, dan volgt de activiteit Uitvoeren sanctie.

Indien nee, dan volgt de activiteit Registreren geen maatregel.

## Uitvoeren niet-persoonsgebonden maatregel

De woonbegeleider start het detailproces Uitvoeren niet-persoonsgebonden maatregel.

## Uitvoeren persoonsgebonden maatregel

De woonbegeleider start het detailproces Uitvoeren persoonsgebonden maatregel.

## Uitvoeren sanctie

De woonbegeleider start het detailproces Uitvoeren sanctie.

## Registreren geen maatregel

De woonbegeleider registreert in IBIS-I & M dat er geen maatregel wordt genomen en informeert de bewoner(s) over het besluit.

## *Uitvoeren niet-persoonsgebonden maatregel*

Doel

Het juist en volledig uitvoeren en registreren van de niet-persoonsgebonden maatregel.

---

### Achtergrondinformatie

Definitie niet-persoonsgebonden maatregel: een beslissing en/of handeling welke n.a.v. een incident wordt ingezet maar niet persoonsgericht is.

### Detailprocesnormen

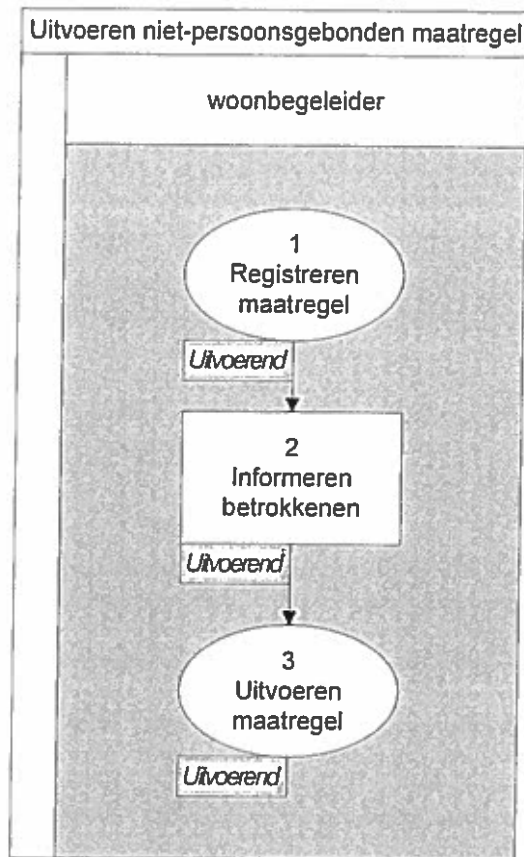
Meetpunt	Maatstaf	Norm
Volledigheid	De genomen maatregel(en) wordt geregistreerd in IBIS-I & M	100%

### Interne controlemaatregelen

n.v.t.

### Managementinformatie

Het aantal en soort niet-persoonsgebonden maatregelen per 'Categorie Incident'.



### **Registreren maatregel**

De woonbegeleider registreert de niet-persoonsgebonden maatregel in IBIS-I & M.

### **Informeren betrokkenen**

De woonbegeleider informeert betrokkenen (casemanager, woonteam, medewerker beveiliging, huisarts, managementteam, omwonenden enz.) over de genomen maatregel, en zet de benodigde acties in teneinde de maatregel uit te voeren.

De woonbegeleider informeert de betrokken bewoner(s) over de genomen maatregel(en).

### **Uitvoeren maatregel**

De woonbegeleider zet de benodigde acties in om de niet-persoonsgebonden maatregel uit te voeren, bijv. door:

- intensieve controle van een gebouw door de medewerker beveiliging of woonbegeleider;
- verbetering van het terrein in het kader van de veiligheid;
- aangifte doen bij de politie;

### ***Uitvoeren persoonsgebonden maatregel***

**Doel**

Het juist en volledig uitvoeren en registreren van de persoonsgebonden maatregel.

### **Achtergrondinformatie**

---

Definitie persoonsgebonden maatregel: een beslissing en/of handeling welke n.a.v. een incident wordt ingezet en direct gekoppeld is aan een bij dit incident betrokken bewoner.

#### Detailprocesnormen

Meetpunt	Maatstaf	Norm
Volledigheid	De genomen maatregel(en) wordt geregistreerd in IBIS-I & M	100%
Volledigheid	Het correctiegesprek wordt in IBIS geregistreerd.	100%
Tijdigheid	Aantal dagen waarbinnen de maatregel ingezet moet zijn.	Binnen 2 werkdagen na afronding feitenonderzoek.

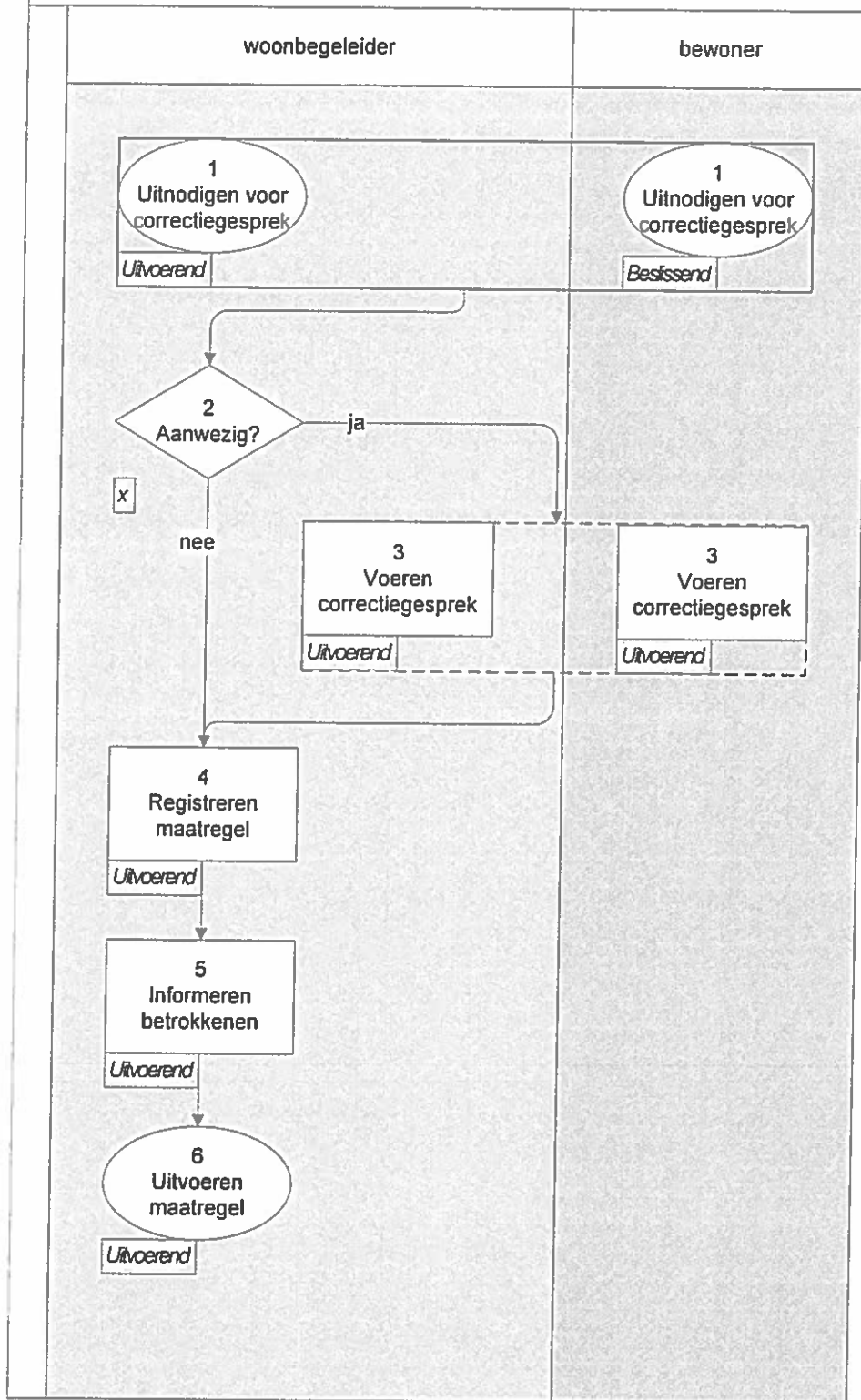
#### Interne controlemaatregelen

n.v.t.

#### Managementinformatie

Het aantal en soort persoonsgebonden maatregelen per 'Categorie Incident'.

## Uitvoeren persoonsgebonden maatregel



---

## **Uitnodigen voor correctiegesprek**

De woonbegeleider print een uitnodigingsbrief uit en nodigt de betrokken bewoner(s) uit voor een correctiegesprek.

Hij bezorgt de uitnodigingsbrief, evt. samen met een collega, en laat de bewoner tekenen voor ontvangst. Indien hij niet tekent noteert hij dit op de uitnodiging.

Indien hij niet aanwezig is bezorgt de woonbegeleider, binnen 2 werkdagen na datum van het 1e geplande correctiegesprek, opnieuw een uitnodigingsbrief.

## **Aanwezig?**

Indien ja, dan volgt de activiteit Voeren correctiegesprek.  
Indien nee, dan volgt de activiteit Registreren maatregel.

## **Voeren correctiegesprek**

De woonbegeleider voert een correctiegesprek met de bewoner(s).

## **Registreren maatregel**

De woonbegeleider registreert de persoonsgebonden maatregel in IBIS-I & M en maakt een verslag van het correctiegesprek in IBIS-Persoonsgegevens.

## **Informereren betrokkenen**

De woonbegeleider informeert betrokkenen (casemanager, woonteam, medewerker beveiliging, huisarts, managementteam, bewoner omwonenden enz.) over de genomen persoonsgebonden maatregel.

## **Uitvoeren maatregel**

De woonbegeleider zet de benodigde acties in om de persoonsgebonden maatregel uit te voeren, bijv. door:

- door te verwijzen naar een zorginstelling via de huisarts;
- contact te leggen met een intaker (zie proces Plaatsen in ibo);
- overplaatsing naar een andere locatie te regelen (zie proces Overplaatsen preventief);
- schade door de betrokken bewoner te laten vergoeden of herstellen;
- aangifte te doen bij de politie (verplicht bij strafbare feiten);
- het uitvoeren geven aan het managementprotocol honger- en/of dorststaking enz.

## ***Uitvoeren sanctie***

**Doel**

Het juist en volledig uitvoeren en registreren van de sanctie.

**Relatie met andere processen**

Regelingen>Toekennen verstrekkingen RVA>Toekennen financiële inhoudingen.

**Achtergrondinformatie**

Definitie sanctie: een ROV-maatregel.

In de amv-opvang wordt de voogd vanaf ROV-maatregel 3 altijd vooraf betrokken bij het opleggen van een sanctie. Bij ROV-maatregel 1 en 2 kan dit ook achteraf plaatsvinden.

**Detailprocesnormen**

<b>Meetpunt</b>	<b>Maatstaf</b>	<b>Norm</b>
Juistheid	Van elke ROV-sanctie is een verslag van bevindingen opgesteld.	100%



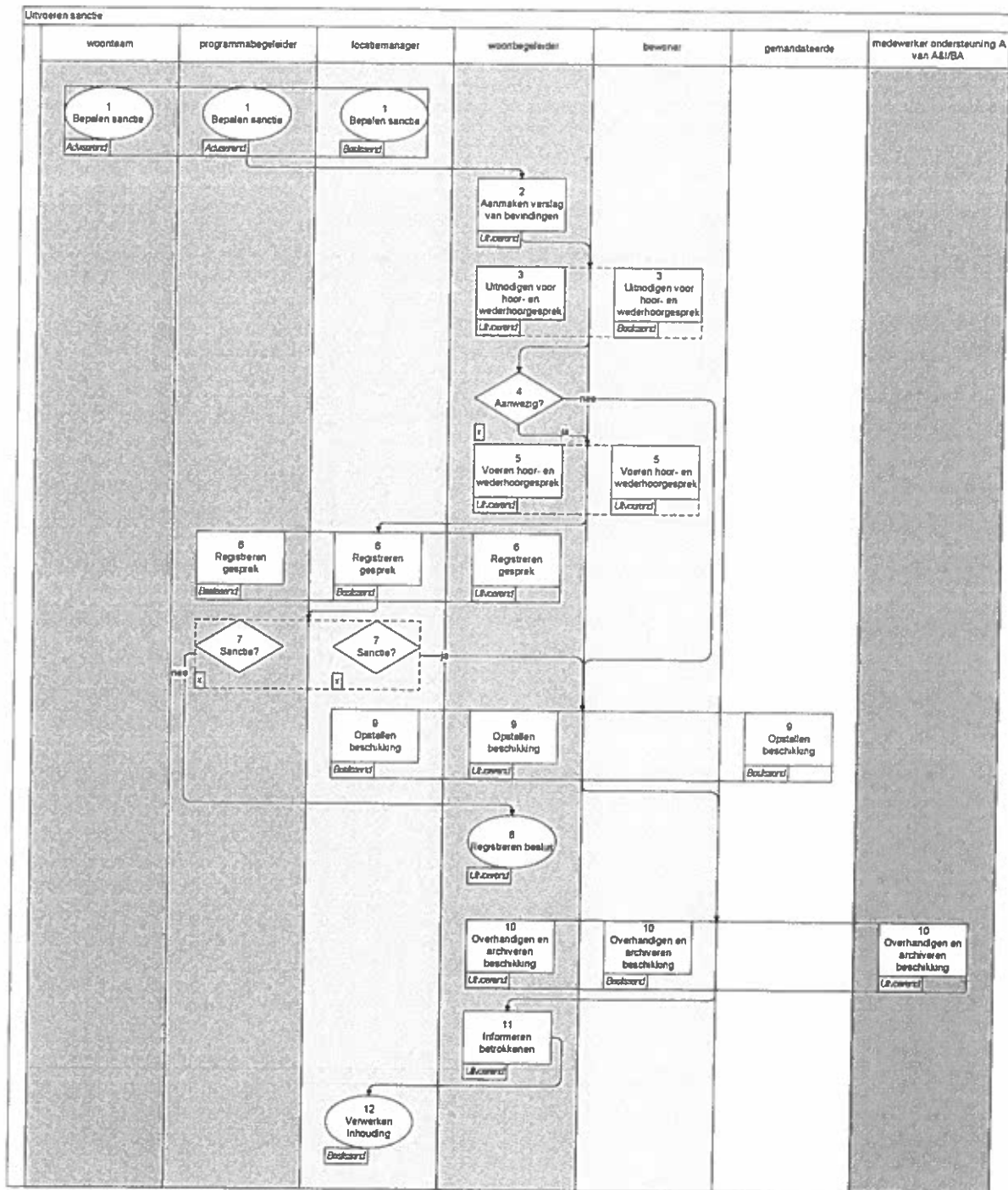
Juistheid	Van elke ROV-maatregel is een hoor- en wederhoorgesprek gevoerd.	100%
Volledigheid	Elk hoor- en wederhoorgesprek is geregistreerd in IBIS-Persoonsgegevens.	100% van de gevoerde gesprekken.
Tijdigheid	De tijd waarbinnen de beschikking ROV opgesteld, geaccordeerd en uitgereikt dient te zijn.	1 werkdag na het voeren van het hoor- en wederhoorgesprek.

#### Interne controlemaatregelen

- Bij elke beschikking ROV is als onderlegger een verslag van bevindingen beschikbaar;
- De beschikking ROV wordt geaccordeerd conform de bevoegdhedenregeling COA;
- De bewoner tekent voor ontvangst (indien mogelijk) van de beschikking ROV.

#### Managementinformatie

Het aantal en soort sancties per 'Categorie Incident'.



## Bepalen sanctie

De programmabegeleider bepaalt, in overleg met het woonteam, welke sanctie voorgesteld wordt, waarbij hij de informatie gebruikt uit IBIS-I & M, het digitaal bewonersdossier en evt. van de huisarts, wegens de medische omstandigheden van de betrokken bewoner en raadpleegt de ROV en het sanctiebeleid, regeling onthouding verstrekkingen (ROV).

---

De programmabegeleider stemt de voorgenomen sanctie af met de locatiemanager.

### **Aanmaken verslag van bevindingen**

De woonbegeleider maakt het verslag van bevindingen aan waarin o.a. de visie van het COA op het incident en de argumentatie voor de voorgestelde sanctie wordt vastgelegd.

### **Uitnodigen voor hoor- en wederhoorgesprek**

De woonbegeleider print een uitnodigingsbrief voor het hoor- en wederhoorgesprek uit en bezorgt die, evt. samen met een collega. Hij laat de bewoner tekenen voor ontvangst. Indien hij niet tekent voor ontvangst, noteert hij dit op de uitnodiging.

Indien hij niet aanwezig is bezorgt hij, binnen 2 werkdagen na datum van het eerder geplande hoor- en wederhoorgesprek, opnieuw een uitnodigingsbrief.

N.B. Het is verplicht de betrokken bewoner in staat te stellen zijn visie en reactie te geven op de op te leggen sanctie, maar hij is niet verplicht om op het gesprek te komen.

### **Aanwezig?**

Indien ja, dan volgt de activiteit Voeren hoor- en wederhoorgesprek.  
Indien nee, dan volgt de activiteit Opstellen beschikking.

### **Voeren hoor- en wederhoorgesprek**

De woonbegeleider voert eventueel met een collega, binnen 2 werkdagen nadat de sanctie is bepaald, het hoor- en wederhoorgesprek met de bewoner.

Hij stelt de bewoner op de hoogte van de reden voor het opleggen van de sanctie.

De bewoner geeft (desnoods via een telefonische tolk) zijn oordeel en visie over de op te leggen sanctie.

De woonbegeleider geeft, indien de bewoner een andere visie op het incident en opgelegde sanctie heeft, de argumentatie waarom de sanctie toch wordt opgelegd.

In dit gesprek wordt vooral de bewoner aan het woord gelaten. Het is niet de bedoeling dat er uitgebreid gediscussieerd wordt.

N.B. Voor het vaststellen en uitvoeren van een sanctie is het verplicht een bewoner in staat te stellen zijn visie op het incident en de voorgenomen sanctie te geven.

### **Registreren gesprek**

De woonbegeleider registreert de visie van de bewoner in verslag van bevindingen en het gevoerde hoor- en wederhoorgesprek in IBIS-Persoonsgegevens.

Hij stuurt de evt. uitnodigingsbrief en het verslag van bevindingen per post op naar de medewerker ondersteuning A van A&I/BA.

Hij koppelt de inhoud van het gesprek terug naar, afhankelijk van het soort ROV, de programmabegeleider en/of de locatiemanager.

De programmabegeleider en/of locatiemanager besluit op basis van de uitkomst van het gesprek of de voorgenomen sanctie wordt opgelegd.

### **Sanctie?**

Indien ja, dan volgt de activiteit Opstellen beschikking.  
Indien nee, dan volgt de activiteit Registreren besluit.

---

## Registreren besluit

De woonbegeleider registreert het besluit in IBIS-I & M.

Indien wordt overgegaan op een andere maatregel, gebeurt dit conform het detailproces Bepalen maatregel.

Hij informeert de bewoner(s) en zonodig belanghebbenden over het besluit en eventuele vervolgacties.

Met deze activiteit eindigt dit detailproces.

## Opstellen beschikking

De woonbegeleider maakt de beschikking ROV aan en omschrijft exact naar aanleiding van welke gedraging(en) de sanctie wordt opgelegd en geeft gemotiveerd aan:

- waarom het opleggen van een sanctie nodig wordt geacht en waarom voor de desbetreffende sanctie is gekozen (visie COA);
- wat de visie van de bewoner op het incident en de sanctie is;
- indien van toepassing: waarom de visie van de bewoner niet wordt gevolgd.

Met het aanmaken van de beschikking ROV in IBIS-I & M wordt tegelijkertijd de inhouding aangemaakt in IBIS-Financieel.

Hij draait de beschikking ROV twee keer uit en laat deze conform de bevoegdhedenregeling COA ondertekenen door de gemandateerde d.w.z.:

- locatiemanager/manager bo (ROV 1 t/m 6);
- unitmanager (regio) (7 t/m 9);
- voorzitter van het bestuur of lid van het bestuur (10);
- voorzitter van het bestuur (11).

Indien het om een ROV gaat waarbij de bewoner tijdelijk van de locatie wordt verwijderd, dan maakt de woonbegeleider een ontzegging toegang COA-locatie aan. Hij laat deze ondertekenen door de locatiemanager.

## Overhandigen en archiveren beschikking

De woonbegeleider overhandigt met een collega (zodat ze samen kunnen getuigen de beschikking ROV overhandigd te hebben), binnen 1 werkdag nadat het hoor- en wederhoorgesprek heeft plaatsgevonden, de beschikking ROV (in tweevoud) en, indien van toepassing, het ontzegging toegang COA-locatie aan de bewoner.

De bewoner ondertekent de beide beschikkingen voor ontvangst (indien hij niet tekent, het is niet verplicht, wordt dit wel aangetekend op de beschikking).

Hij geeft een beschikking aan de bewoner en registreert de overhandiging van de beschikking ROV in IBIS-I & M.

Hij stuurt de andere beschikking ROV, samen met de eventuele ontzegging toegang COA-locatie per post op naar de medewerker ondersteuning A van A&I/BA ter archivering in het digitaal bewonersdossier, en bewaart een kopie voor de vrijgave door de locatiemanager (zie WI onderliggende stukken financiële verstrekkingen en inhoudingen).

## Informereren betrokkenen

De woonbegeleider informeert betrokkenen over de sanctie aan de bewoner, zoals de casemanager.

Hij informeert, indien het gaat om een sanctie in combinatie met een toegangszegging tot de opvanglocatie de huisarts, VP, IND en de medewerker beveiliging. Hij geeft de medewerker beveiliging een kopie van de ontzegging toegang COA-locatie.

---

N.B. De bewoner houdt gedurende deze periode wel het recht op medische hulp (huisarts) en rechtsbijstand (VWN).

### **Verwerken inhouding**

De locatiemanager controleert de automatisch door IBIS gegenereerde inhouding in IBIS>Groepshandelingen>Vergoedingen/inhoudingen>Financiële inhoudingen aan de hand van de beschikking ROV en geeft deze vrij conform het proces Regelingen>Toekennen verstrekkingen RVA>Toekennen financiële inhoudingen (zie ook WI onderliggende stukken financiële verstrekkingen en inhoudingen).

### ***(Gedeeltelijk) intrekken sanctie***

#### **Doel**

Het juist en volledig uitvoeren en registreren van de (gedeeltelijke) intrekking van een opgelegde sanctie.

#### **Relatie met andere processen**

Regelingen>Toekennen verstrekkingen RVA>Toekennen financiële inhoudingen.

#### **Detailprocesnormen**

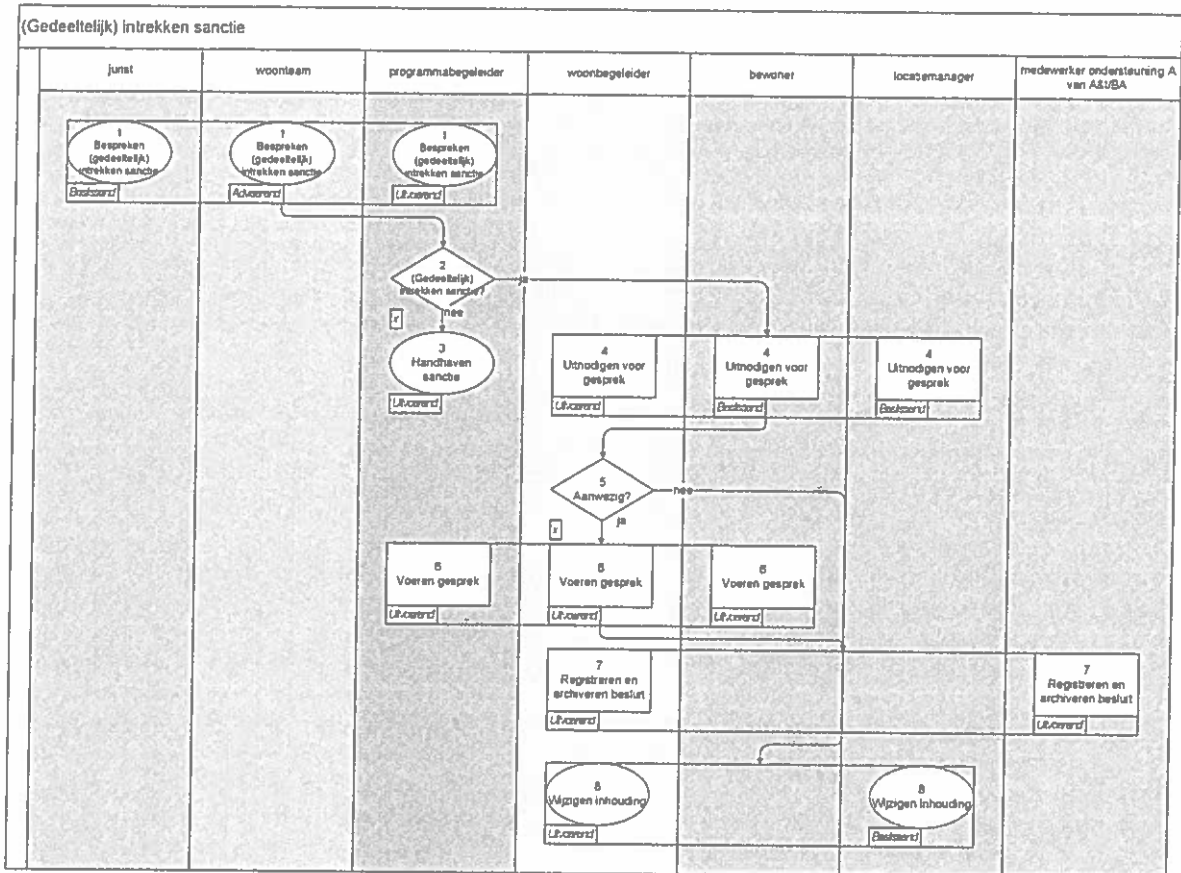
<b>Meetpunt</b>	<b>Maatstaf</b>	<b>Norm</b>
Juistheid	De sanctie wordt gedeeltelijk of geheel ingetrokken na besluit jurist.	100%
Volledigheid	De genomen maatregel(en) wordt geregistreerd in IBIS-I & M.	100%

#### **Interne controlemaatregelen**

De brief brief (gedeeltelijk) intrekken sanctie wordt geaccordeerd door de locatiemanager.

#### **Managementinformatie**

Het aantal (gedeeltelijk) ingetrokken sancties en reden.



## Bespreken (gedeeltelijk) intrekken sanctie

De programmabegeleider bespreekt met het woonteam of een sanctie geheel of gedeeltelijk moet worden ingetrokken om de volgende redenen:

- Het doel van de sanctie al is bereikt;
- Er bijzondere, individuele omstandigheden zijn om aan (een deel van de sanctie) geen uitvoering te geven;
- Er na het vaststellen van de opgelegde sanctie aanvullende c.q. nieuwe feiten bekend zijn geworden waardoor de opgelegde sanctie geheel of gedeeltelijk niet meer van toepassing is;
- Informatie van de jurist dat er bezwaar is ingediend tegen de opgelegde sanctie en dit bezwaar is toegekend.

## (Gedeeltelijk) intrekken sanctie?

Indien ja, dan volgt de activiteit Uitnodigen voor gesprek.

Indien nee, dan volgt de activiteit Handhaven sanctie.

N.B. Indien er een ingediend bezwaar is toegekend volgt uiteraard altijd de activiteit Uitnodigen voor gesprek.

## Handhaven sanctie

De programmabegeleider besluit de sanctie te handhaven.

Met deze activiteit eindigt dit detailproces.

---

## **Uitnodigen voor gesprek**

De woonbegeleider maakt de brief brief (gedeeltelijk) intrekken sanctie aan en laat die ondertekenen door de locatiemanager. Belangrijk is dat in deze brief zorgvuldig wordt omschreven wat het gevolg is van het geheel of gedeeltelijk intrekken van de sanctie (bijv. bedrag noemen wat nog wordt nabetaald e.d.) Hij overhandigt de brief aan de betrokken bewoner en nodigt hem uit voor het gesprek. Hij laat de bewoner tekenen voor ontvangst. Indien hij niet tekent voor ontvangst, noteert hij dit op de brief.

Indien hij niet aanwezig is bezorgt hij, binnen 2 werkdagen na datum van het eerder gesprek, opnieuw een brief.

## **Aanwezig?**

Indien ja, dan volgt de activiteit Voeren gesprek.

Indien nee, dan volgt de activiteit Registreren en archiveren besluit.

## **Voeren gesprek**

De woonbegeleider of programmabegeleider voert het gesprek met de bewoner en licht toe waarom de sanctie geheel of gedeeltelijk wordt ingetrokken en de gevolgen hiervan. Hij registreert het gevoerde gesprek in IBIS-Persoonsgegevens.

## **Registreren en archiveren besluit**

De woonbegeleider registreert in IBIS-I & M dat de sanctie (gedeeltelijk) is teruggedraaid en verstuurt een kopie van de brief brief (gedeeltelijk) intrekken sanctie naar de medewerker ondersteuning A van A&I/BA voor voor de archivering in het digitaal bewonersdossier.

Hij informeert betrokkenen over het (gedeeltelijk) intrekken van de sanctie.

## **Wijzigen inhouding**

De woonbegeleider verwerkt het intrekken van de sanctie op de lopende inhouding in IBIS>Bewoner>Financiële inhoudingen.

De locatiemanager controleert de wijziging van de inhouding in IBIS>Groepshandelingen>Vergoedingen/inhoudingen>Financiële inhoudingen aan de hand van de brief brief (gedeeltelijk) intrekken sanctie en geeft deze vrij conform het proces Regelingen>Toekennen verstrekkingen RVA>Toekennen financiële inhoudingen (zie ook WI onderliggende stukken financiële verstrekkingen en inhoudingen).