



Inspectie Justitie en Veiligheid  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# COA: het leer- en verbeterproces in beeld

*Plan van aanpak*

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Aanleiding	4
<b>2</b>	<b>Onderzoeksopzet</b>	<b>6</b>
2.1	Doelstelling	6
2.2	Centrale vraag	6
2.3	Deelvragen	6
<b>3</b>	<b>Onderzoeksaanpak</b>	<b>7</b>
3.1	Begrippen	7
3.2	Documentstudie	7
3.3	Interviews en onderzoek in het computersysteem	7
3.4	Analyse en schrijven rapport	8
3.4.1	Toetsingskader	8
<b>4</b>	<b>Samenhang met andere onderzoeken</b>	<b>10</b>
4.1	Samenhang met lopende onderzoeken	10
4.2	Samenhang met onderzoeken uit het verleden	10
<b>5</b>	<b>Rapportage en communicatie</b>	<b>12</b>
5.1	Voorafgaand aan het inspectiebezoek	12
5.2	Tijdens het inspectiebezoek	12
5.3	Na het inspectiebezoek	12
	<b>Bijlagen</b>	
<b>I</b>	<b>Toetsingskader</b>	<b>13</b>
<b>II</b>	<b>Afkortingen</b>	<b>17</b>



# 1

## Inleiding

De Inspectie Justitie en Veiligheid (Inspectie JenV) is verantwoordelijk voor het toezicht op de taakuitvoering in de vreemdelingenketen. Het doel van het toezicht is om de kwaliteit van de taakuitvoering binnen de vreemdelingenketen te vergroten.

De vreemdelingenketen bestaat uit een groot aantal organisaties, waaronder het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA). Het COA vangt asielzoekers op in opvangcentra, biedt basisvoorzieningen en begeleidt hen naar hun toekomst in Nederland of daarbuiten. Onder de asielzoekers zijn ook asielzoekers die extra kwetsbaar zijn, zoals alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv's). Dit zijn asielzoekers onder de 18 jaar die bij binnenkomst in Nederland niet worden begeleid door een ouder of een voogd. Ze komen alleen, of samen met 'onbekende' anderen, naar Nederland en vragen hier asiel aan.

Amv's vallen binnen het COA onder een apart/eigen opvangregime, naast het reguliere opvangregime voor de overige asielzoekers. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) is op basis van de Jeugdwet toezichthouder op de opvang en begeleiding van amv's. De Inspectie JenV en de IGJ (hierna: de inspecties) werken in het kader van het toezicht op de aanbieders van opvang en begeleiding van deze kwetsbare doelgroep daarom samen. Zo hebben de inspecties in december 2018 gerapporteerd over de kwaliteit van deze opvang en begeleiding van amv's en (in bredere zin) over het lerend vermogen van het COA (alsmede van Nidos).

Naast het reguliere toezicht voeren de inspecties ook een zogenaamde calamiteiten- en geweldsincidententoezicht uit. Verenigd in de Commissie Meldingen Jeugd (CMJ) ontvangen de inspecties op basis van de Jeugdwet en de Leidraad Meldingen Jeugd van onder andere het COA meldingen over calamiteiten en geweldsincidenten die op amv-locaties hebben plaatsgevonden. De CMJ beoordeelt of en zo ja hoe er nader onderzoek plaats moet vinden.

De inspecties beogen met het toezicht op de vreemdelingenketen het zelflerend vermogen van de betrokken organisaties te vergroten om zo de kwaliteit van de taakuitvoering te verhogen.



## 1.1 Aanleiding

Voor wat betreft het zelflerend vermogen van het COA verwachten de inspecties van het bestuur van het COA dat zij weten waar zich risico's voordoen binnen de opvang en begeleiding van amv's en welke thema's (extra) aandacht nodig hebben. Deze informatie dient de basis te vormen voor een continue leer- en verbeterproces. Dit teneinde de kwaliteit van de opvang en begeleiding van de amv's voortdurend te verbeteren.

Het vertrouwen van de inspecties in de bestuurlijke organisatie van een continue leer- en verbeterproces van het COA is echter (nog) onvoldoende. Twee situaties zijn hier de oorzaak van:

### **1. De bevindingen en conclusies van het inspectieonderzoek 'Zelfstandig verder? De opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen' uit december 2018.**

In het onderzoek 'Zelfstandig verder? De opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen.' blijkt dat de kwaliteit van de opvang en begeleiding van amv's op meerdere onderdelen nog niet voldoet aan de verwachtingen voor verantwoorde opvang en begeleiding. Zo zijn verbeterpunten onder andere:

- Het doelgericht en planmatig werken, in samenwerking met de voogd van de jeugdige;
- De toekomstgerichtheid van de opvang en begeleiding; en
- Het systematisch en proactief signaleren en inschatten van veiligheidsrisico's, de beoordeling hiervan en het passend gevolg geven aan deze inschatting;

Ook blijkt uit het onderzoek dat wat het lerend vermogen betreft de locaties van het COA op basis van een zelfevaluatie weliswaar een beeld kunnen geven van hun kwaliteit. Ze halen hier zelf echter onvoldoende verbeterpunten uit. Een kritische reflectie op en analyse van de opgehaalde bevindingen door het COA is nog niet vanzelfsprekend.

Verder viel het de inspecties op dat het COA de zelfevaluaties vooral gebruikt heeft om te zien waar de kwaliteit van opvang en begeleiding kan worden verbeterd en in mindere mate om te reflecteren op hun bestuurlijk handelen.

### **2. De hoeveelheid incidenten op amv-locaties van het COA, de steeds terugkerende thema's hierbij, de wijze waarop het COA de incidenten onderzoekt en de uitkomsten hiervan bijhoudt en monitort.**

Binnen amv-locaties van het COA komen geregeld incidenten voor.<sup>1</sup> Deze incidenten betreffen hoofdzakelijk geweldsincidenten tussen amv's en vinden voornamelijk plaats op Procesopvanglocaties voor amv's (POA). In veel van deze meldingen komen dezelfde thema's terug. Voorbeelden van deze thema's zijn:

- het niet goed functioneren van de-escalerend optreden door mentoren op de opvanglocaties,

<sup>1</sup> In 2017 zijn bij de CMJ ongeveer 20 meldingen binnengekomen van incidenten of calamiteiten die zich hebben afgespeeld met amv's op COA opvanglocaties. In 2018 waren dit er ongeveer 30.



- het niet tijdig en onvoldoende signaleren van spanningen tussen amv's onderling door mentoren op de opvanglocaties, en
- het gebruik van attributen door de amv's tijdens conflicten onderling.

Nadat zich een incident heeft voorgedaan, vragen de inspecties in de meeste gevallen aan het bestuur van het COA om deze zelf te onderzoeken. De rapportages van deze onderzoeken legt het COA ter beoordeling voor aan de CMJ. De feedback die de CMJ op de rapportages geeft, betreffen veelal dezelfde punten. In veel gevallen merkt de CMJ op dat de kwaliteit van het onderzoek verbetering behoeft. Dit betreft met name de analyse en de daaruit voorkomende conclusies en verbetermaatregelen. Ondanks dat de onderzoekscommissie van het COA in overleg met de CMJ hard werkt aan verbetering van de kwaliteit van de onderzoeken, blijft dit voor het COA een aandachtspunt. Het is hierbij voor de inspecties onvoldoende duidelijk op welke wijze het bestuur van het COA deze feedback oppakt en verwerkt.

Ook maakt het bestuur van het COA in hun bestuurlijke reactie op de incidentrapporten onvoldoende duidelijk dat de zich steeds herhalende problematiek door hen wordt gezien en aangepakt.

Uit het opgevraagde verbetermaatregelenregister van het COA bleek daarnaast dat de feedback van de CMJ op de verbetermaatregelen uit de rapportages hierin niet was verwerkt.

Uit bovenstaande volgt dat de inspecties zich zorgen maken over het leer- en verbeterproces van het COA en de wijze waarop het bestuur van het COA hieraan vorm geeft en hierop stuurt. Deze zorgen hebben de inspecties al enige tijd. Ondanks meerdere interventies door de inspecties (onder andere) in de vorm van rapporten/onderzoeken, terugkoppelingen van de CMJ en bestuurlijke gesprekken, zien de inspecties nog onvoldoende verbetering. De inspecties hebben op dit moment nog niet de overtuiging dat de door COA genomen maatregelen leiden tot daadwerkelijke kwaliteitsverbetering in de praktijk.



# 2

## Onderzoeksopzet

### 2.1 Doelstelling

Gezien de zorgen van de inspecties zoals in de aanleiding verwoord, beogen de inspecties met dit onderzoek zicht te krijgen op de wijze waarop het bestuur van het COA vorm geeft aan en stuurt op het leer- en verbeterproces met betrekking tot de opvang en begeleiding van amv's.

Indien de inspecties daar aanleiding toe zien, zullen de inspecties verbeterpunten formuleren.

Met dit onderzoek verwachten de inspecties waar nodig een bijdrage te leveren aan de verbetering van het leer- en verbeterproces bij het COA en daarmee aan de kwaliteit van de opvang en begeleiding van amv's.

### 2.2 Centrale vraag

Centrale vraag:

**Wordt door het bestuur van het COA in voldoende mate vorm gegeven aan en gestuurd op het leer- en verbeterproces van de organisatie gericht op de opvang en begeleiding van amv's?**

### 2.3 Deelvragen

De deelvragen die een antwoord moeten gaan geven op deze centrale vraag betreffen de volgende:

1. Hoe is door het bestuur van het COA het leer- en verbeterproces met betrekking tot de opvang en begeleiding van amv's binnen het COA vorm gegeven in theorie en hoe werkt dit in de praktijk?
2. Op welke wijze is de sturing rondom dit leer- en verbeterproces ingericht, en wat is daarbij de rol van het bestuur van het COA?



# 3

## Onderzoeksaanpak

Het beantwoorden van de onderzoeksvragen vraagt om een stapsgewijze aanpak waarbij de wijze waarop het bestuur van het COA vorm geeft en stuurt op het leer- en verbeterproces zowel in theorie als in de praktijk inzichtelijk wordt gemaakt. Onderstaande paragraaf zet de exacte stappen uiteen met specifieke aandacht voor welke informatie op welke manier wordt verzameld.

### 3.1 Begrippen

Om een antwoord te kunnen geven de centrale vraag en deelvragen is het essentieel om eerst toe te lichten wat de inspecties voor dit onderzoek onder bepaalde begrippen verstaan. Deze lichten de inspecties hieronder toe.

**Bestuur COA:** de twee bestuurders van het COA die de leiding over de gehele organisatie hebben. Voor dit onderzoek kijken de inspecties ook naar de COA-medewerkers aan wie mandaat of volmacht is verleend tot het nemen van bestuurlijke beslissingen en/of het verrichten van bestuurlijke handelingen.

**Leer- en verbeterproces:** de wijze waarop binnen een organisatie systematisch aandacht is voor het leren en het verbeteren van de kwaliteit van de taakuitvoering.

### 3.2 Documentstudie

De inspecties starten het onderzoek met een documentstudie. De inspecties zullen bij het COA beleidsdocumenten, werkinstructies, protocollen, etc. die betrekking hebben op het leer- en verbeterproces opvragen. Hiermee beogen de inspecties zicht te krijgen op de wijze waarop het bestuur van het COA het leer- en verbeterproces heeft vormgegeven met betrekking tot de opvang en begeleiding van amv's.

### 3.3 Interviews en onderzoek in het computersysteem

Na de documentstudie zullen de inspecties interviews houden met medewerkers van het COA die betrokken zijn bij de wijze waarop het bestuur van het COA vorm geeft en stuurt op het leer- en verbeterproces met betrekking tot de opvang en begeleiding van amv's. Dit betreffen in ieder geval de leden van het bestuur van het



COA, de adjunct unitmanager Uitvoering met portefeuille amv, de beleidsadviseur van de unit Uitvoeringsprocessen met portefeuille Bijzondere Opvang, de Unitmanagers en Managers Bijzondere Opvang, de beleidsregisseur Bijzondere Opvang, beleidsadviseur(s) Bijzondere Opvang, leden van de Onafhankelijke toetsingscommissie in het kader van de kwaliteitsanalyse, leden van de Onafhankelijke onderzoekscommissie in het kader van de meldingen CMJ en uitvoerend medewerkers van het COA die vertegenwoordigd zijn in de Vakgroep amv.

Door middel van de interviews beogen de inspecties een toelichting/verdieping te krijgen op hoe het leer- en verbeterproces door het bestuur van het COA is vormgegeven en hoe het bestuur hierop stuurt.

Daarnaast beogen de inspecties door middel van de interviews een beeld te krijgen van hoe dit leer- en verbeterproces in de praktijk functioneert. Hierbij zullen de inspecties onder andere (als voorbeeld) zicht willen krijgen op de wijze waarop het bestuur van het COA de verbeterpunten heeft opgepakt die voortvloeiden uit het onderzoek 'Zelfstandig verder? De opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen.' uit december 2018.

Indien het voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag noodzakelijk is om ook andere COA-medewerkers te spreken, zullen de inspecties ook met hen in gesprek gaan.

Naast deze interviews zullen de inspecties in het computersysteem van het COA kijken om te zien of, en zo ja, op welke wijze het COA het leer- en verbeterproces rondom de opvang en begeleiding van amv's daarbinnen een plek heeft gegeven. Belangrijke onderdelen hierbij betreffen de registratie van incidenten en het verbetermaatregelenregister.

## 3.4 Analyse en schrijven rapport

Na afronding van de documentstudie, interviews en het onderzoek in het computersysteem van het COA analyseren de inspecties alle verzamelde data. Op basis van de uitkomsten van deze analyse schrijven de inspecties hun rapport. Dit rapport bevat zowel de bevindingen als de conclusies en eventuele aanbevelingen.<sup>2</sup>

### 3.4.1 Toetsingskader

De inspecties hebben in 2017 samen met (onder meer) het COA het toetsingskader 'Verantwoorde opvang en begeleiding van amv's' opgesteld. In dit toetsingskader zijn verwachtingen van het COA en de inspecties opgenomen en uitgewerkt die zien op vijf thema's, te weten (1) uitvoering opvang en begeleiding, (2) veiligheid, (3) leefklimaat, (4) cliëntenpositie en (5) bestuurlijke organisatie. In dit vijfde thema zijn enkele verwachtingen opgenomen met betrekking tot het leer- en verbeterproces van organisaties die opvang en begeleiding aan amv's bieden.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Indien de uitkomst van de analyse daar aanleiding toe geeft, kunnen de inspecties er ook voor kiezen de bevindingen, conclusies en eventuele aanbevelingen op een andere wijze kenbaar te maken dan door middel van een rapport.

<sup>3</sup> Het vijfde thema uit dit toetsingskader, 'bestuurlijke organisatie', is opgenomen in bijlage 1.





Aangezien het bestuur van het COA de verwachtingen in dit toetsingskader onderschrijft, verwachten de Inspecties dat er aandacht is uitgegaan naar de elementen uit thema 5 (bestuurlijke organisatie) van het toetsingskader die het leer- en verbeterproces raken. Vandaar dat de Inspectie tijdens de analyse van het verzamelde datamateriaal specifiek nagaat of en in hoeverre aan deze elementen tegemoet is gekomen door het bestuur van COA.



# 4

## Samenhang met andere onderzoeken

### 4.1 Samenhang met lopende onderzoeken

Momenteel lopen er geen onderzoeken waarmee dit onderzoek samenhang heeft. De mogelijkheid bestaat dat er gedurende de looptijd van dit onderzoek een incidentenonderzoek wordt uitgevoerd dat raakvlakken heeft met dit onderzoek. In dat geval zal afstemming zijn over de bevindingen van beide onderzoeken.

### 4.2 Samenhang met onderzoeken uit het verleden

Dit onderzoek hangt nauw samen met het onderzoek dat door de inspecties in 2017 is uitgevoerd en heeft geresulteerd in het rapport 'Zelfstandig verder? De opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen.'. In deze paragraaf worden derhalve de bevindingen van dit onderzoek nader toegelicht.

In het rapport 'Zelfstandig verder? De opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen.' concludeerden de inspecties dat het COA het lerend vermogen van de organisatie niet voldoende zichtbaar heeft kunnen maken. Hoewel het COA in staat bleek om adequate informatie op te halen over het functioneren van de opvanglocaties en uit deze informatie belangrijke locatie-overstijgende aandachtspunten te destilleren en daarmee samenhangende verbetermaatregelen te formuleren, ontbrak het aan een voldoende diepgaande en kritische reflectie op de opgehaalde informatie vanuit verschillende gezichtspunten. Met name een goede reflectie op hetgeen op organisatieniveau nodig is om de benodigde kwaliteitsverbetering te realiseren, ontbrak. Hierdoor was het niet zeker of het COA wel de juiste en voldoende specifieke verbetermaatregelen had geformuleerd.

De inspecties hebben het COA daarom gevraagd om te analyseren hoe het komt dat de kwaliteit op bepaalde onderdelen wel of niet op orde is en er kwaliteitsverschillen tussen de locaties bestaan. Ook hebben de inspecties aangegeven dat het goed zou zijn dat het COA zichzelf de vraag zou stellen wat zij op organisatieniveau van de opbrengsten van de zelfevaluaties kon leren. Ook hebben de inspecties aangegeven te verwachten dat het bestuur van het COA het effect van de in gang gezette verbeteracties nauwgezet monitort en zich ervan overtuigt dat de gekozen aanpak daadwerkelijk tot de benodigde kwaliteitsverbetering leidt en waar dit niet zo is, gericht bijstuurt.



Om te kunnen beoordelen of het bestuur van het COA inmiddels in staat is om voldoende te reflecteren en te leren van de ervaringen en uitkomsten van het eerdere toezicht en het calamiteitentoezicht, willen de inspecties met dit vervolgtoezicht onder andere zicht krijgen op de wijze waarop het bestuur van het COA de verbeterpunten heeft opgepakt die voortvloeiden uit het onderzoek 'Zelfstandig verder? De opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen.'



# 5

## Rapportage en communicatie

### 5.1 Voorafgaand aan het inspectiebezoek

De inspecties publiceren dit plan van aanpak op hun websites. Het COA ontvangt een formele aankondiging. De inspecties verstrekken aan het COA een overzicht van de medewerkers die zij wil spreken en welke documenten zij wensen te ontvangen.

### 5.2 Tijdens het inspectiebezoek

Alle geïnterviewden krijgen voorafgaande aan het interview het interviewprotocol toegestuurd waarin de werkwijze van de Inspectie JenV staat beschreven. De interviewverslagen worden na het gesprek aan de geïnterviewden voorgelegd voor wederhoor. De respondenten krijgen de gelegenheid om aan te geven of de gespreksverslagen het gesprek correct en volledig weergeven. Het conceptrapport wordt voorgelegd voor wederhoor aan het bestuur van het COA.

### 5.3 Na het inspectiebezoek

Na vaststelling van het rapport door de inspecties vindt desgewenst een bestuurlijke bespreking plaats met het bestuur van het COA.

De inspecties bieden hun rapport daarna aan aan de bewindslieden. Na aanbieding aan de bewindslieden maken de inspecties het rapport openbaar.

Alle betrokkenen bij het onderzoek ontvangen een e-mail met een verwijzing naar het rapport op de website van de Inspectie JenV.



# I

## Bijlage Toetsingskader

Dit betreft het Toetsingskader 'Verantwoorde opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen'. Het gehele toetsingskader bestaat uit verwachtingen/eisen op vijf thema's, te weten (1) uitvoering opvang en begeleiding, (2) veiligheid, (3) leefklimaat, (4) cliëntenpositie en (5) bestuurlijke organisatie. Voor dit onderzoek achten de inspecties alleen dit vijfde thema van toepassing. De voor dit onderzoek relevante uitwerking van dit vijfde thema is derhalve in deze bijlage opgenomen.

5. BESTUURLIJKE ORGANISATIE	
<i>De aanbieder voorziet in de voorwaarden om verantwoorde opvang en begeleiding te leveren.</i>	
5.1 De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit.	<p>5.1.1 De aanbieder heeft een visie op hoe zij verantwoorde opvang en begeleiding aan alleenstaande minderjarige vreemdelingen biedt.</p> <p>5.1.2 De aanbieder voert op basis van een analyse van verzamelde informatie over de kwaliteit van de opvang en begeleiding verbeteringen door.</p> <p>5.1.3 De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door.</p> <p>5.1.4 De aanbieder waarborgt dat de professionals werken volgens richtlijnen, protocollen en methodieken die gelden voor de doelgroep alleenstaande minderjarige vreemdelingen.</p>

### Verwachtingen inspectie

*5.1.1 De aanbieder heeft een visie op hoe zij verantwoorde opvang en begeleiding aan alleenstaande minderjarige vreemdelingen biedt.*

- De aanbieder maakt aannemelijk dat de visie redelijkerwijs ertoe leidt dat de alleenstaande minderjarige vreemdeling zich kan ontwikkelen naar een zelfstandig leven vanaf 18 jaar in de Nederlandse samenleving of daarbuiten.
- De aanbieder heeft haar visie vastgesteld en deze is beschikbaar voor professionals.



*5.1.2 De aanbieder voert op basis van een analyse van verzamelende informatie over de kwaliteit van de opvang en begeleiding verbeteringen door.*

- De aanbieder verzamelt en analyseert systematisch informatie over:
  1. De mate waarin de aanbieder erin slaagt om de alleenstaande minderjarige vreemdelingen te begeleiden naar een zelfstandig leven vanaf 18 jaar in de Nederlandse samenleving of daarbuiten, waarbij in elk geval aandacht is voor de toegang van alleenstaande minderjarige vreemdelingen tot passend onderwijs, zinvolle dagbesteding en/of werk, ondersteuning en het verkrijgen van huisvesting;
  2. De tevredenheid van alleenstaande minderjarige vreemdelingen en diens voogd over de opvang en begeleiding;
  3. De tevredenheid van contractpartners/ketenpartners;
  4. De klachtafhandeling.
- De aanbieder voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door.

*5.1.3 De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door.*

- De aanbieder registreert incidenten systematisch.
- De aanbieder analyseert incidenten systematisch.
- De aanbieder voert naar aanleiding van de incidentenanalyse verbeteringen door.

*5.1.4 De aanbieder waarborgt dat de professionals werken volgens richtlijnen, protocollen en methodieken die gelden voor de doelgroep alleenstaande minderjarige vreemdelingen.*

- De aanbieder heeft haar visie vertaald in concrete doelstellingen, methodieken en diensten.
- De aanbieder draagt er zorg voor dat de visie en de daaruit volgende methodieken en diensten zijn geïmplementeerd en controleert of aldus door de professionals wordt gewerkt.

### **Rationale**

Aanbieders van opvang en begeleiding aan minderjarige alleenstaande vreemdelingen dienen op systematisch wijze kwaliteitsmanagement uit te voeren, dat wil zeggen een systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de opvang en begeleiding. Het kwaliteitsmanagement maakt zichtbaar wat de aanbieder onder verantwoorde opvang en begeleiding verstaat en in hoeverre deze in de praktijk door de aanbieder wordt gerealiseerd. Het kwaliteitsmanagement maakt ook zichtbaar welke verbeteringen worden beoogd en gerealiseerd. Het is verder belangrijk dat de aanbieder een lerende organisatie is. Het systematisch analyseren van incidenten draagt eraan bij dat patronen worden herkend en de juiste verbetermaatregelen worden getroffen.



5. BESTUURLIJKE ORGANISATIE		
<i>De aanbieder voorziet in de voorwaarden om verantwoorde opvang en begeleiding te leveren.</i>		
5.2 De aanbieder zet gekwalificeerde professionals in.	5.2.1	De aanbieder zet professionals in die zijn geschoold en getraind voor de functie die zij uitoefenen.
	5.2.2	De aanbieder biedt professionals de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden.

## Verwachtingen inspectie

### 5.2.1 *De aanbieder zet professionals in die zijn geschoold en getraind voor de functie die zij uitoefenen.*

- De aanbieder heeft bepaald welke basiseisen gesteld worden aan de professionals die opvang en begeleiding aan alleenstaande minderjarige vreemdelingen bieden.
- De deskundigheid van de betrokken professionals sluit aan bij de achtergrond, situatie, ondersteuningsbehoefte en ontwikkeling van de alleenstaande minderjarige vreemdelingen. Denk hier bijvoorbeeld aan: een cultuursensitieve benadering van de professionals richting alleenstaande minderjarige vreemdelingen.
- De aanbieder heeft in het aannamebeleid van nieuw personeel uitgewerkt hoe de benodigde specifieke expertise van (nieuwe) medewerkers in het werken met alleenstaande minderjarige vreemdelingen wordt geborgd.
- De aanbieder streeft ernaar dat de teams bestaan uit een goede mix van leeftijd, ervaring, sekse, taalbeheersing en culturele achtergrond.

### 5.2.2 *De aanbieder biedt professionals de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden.*

- De aanbieder heeft in het intern opleidingsbeleid geborgd hoe de expertise van professionals wordt onderhouden en doorontwikkeld.
- De aanbieder faciliteert dat er met regelmaat teamoverleg plaatsvindt waarin aandacht is voor reflectie op het eigen handelen van de professionals, de effecten hiervan en de ervaren dilemma's hierbij.
- De aanbieder biedt alle professionals de gelegenheid tot intervisie.
- De aanbieder biedt alle professionals de gelegenheid tot deskundigheidsbevordering.
- De aanbieder biedt alle professionals een thematisch scholingsaanbod, gericht op de opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen.

**Rationale**

Alleenstaande minderjarige vreemdelingen hebben recht op opvang en begeleiding van goed niveau. Professionals dienen de juiste kennis, vaardigheden en deskundigheid te hebben om verantwoorde opvang en begeleiding te bieden. Als professionals de kennis en vaardigheden hebben om aan te sluiten bij de achtergrond, situatie, ondersteuningsbehoefte en ontwikkelingsmogelijkheden van alleenstaande minderjarige vreemdelingen bevordert dit de passendheid van de opvang en begeleiding. De aanbieder dient ervoor te zorgen dat dit is geborgd, bijvoorbeeld doordat professionals voldoende tijd hebben om te leren en reflecteren op het eigen handelen, de effecten hiervan en de dilemma's hierbij.





# II

## Bijlage Afkortingen

<b>Afkorting</b>	<b>Betekenis</b>
amv's	alleenstaande minderjarige vreemdelingen
CMJ	Commissie Meldingen Jeugd
COA	Centraal Orgaan opvang Asielzoekers
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Inspectie JenV	Inspectie Justitie en Veiligheid
POA	Procesopvanglocatie voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen

### **Missie Inspectie Justitie en Veiligheid**

*De Inspectie Justitie en Veiligheid houdt voor de samenleving, de ondertoezichtgestelden en de politiek en bestuurlijk verantwoordelijken toezicht op het terrein van justitie en veiligheid om inzicht te geven in de kwaliteit van de taakuitvoering en de naleving van regels en normen, om risico's te signaleren en om organisaties aan te zetten tot verbetering. Hiermee draagt de Inspectie bij aan een rechtvaardige en veilige samenleving.*

### **Missie Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd**

*We kunnen in Nederland vertrouwen op goede gezondheidszorg en jeugdhulp. Voor iedereen, altijd en overal. Dat willen we zo houden, ook voor volgende generaties. Daarom bewaken en bevorderen wij goede en veilige zorg. Wij gaan uit van gezond vertrouwen in de aanbieders van zorg en de jeugdhulp. Omgekeerd vragen we vertrouwen in ons toezicht en onafhankelijke oordeel. Wij zijn de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, IGJ, onderdeel van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.*

#### **Dit is een uitgave van:**

Inspectie Justitie en Veiligheid  
Ministerie van Justitie en Veiligheid  
Turfmarkt 147 | 2511 DP Den Haag  
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag  
[Contactformulier](#) | [www.inspectie-jenv.nl](http://www.inspectie-jenv.nl)

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport  
Stadsplateau 1 | 3521 AZ Utrecht  
Postbus 2518 | 6401 DA Heerlen  
[www.igj.nl](http://www.igj.nl)

December 2019

*Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.  
Vermenigvuldigen van informatie uit deze publicatie is toegestaan,  
mits deze uitgave als bron wordt vermeld.*