

Toetsingskader

'Verantwoorde opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen'

Inspectie Gezondheidszorg¹ en Jeugd en Inspectie Veiligheid en Justitie

Achtergrond

Krachtens artikel 22 van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) zal aan elk kind dat de vluchtelingenstatus heeft of wenst te verkrijgen, speciale bescherming worden geboden. Daarnaast hebben alleenstaande minderjarige vreemdelingen in navolging van het IVRK het recht op leven en ontwikkeling. Door de afwezigheid van de eigen ouders of andere gezagsdragers is de Nederlandse overheid verantwoordelijk voor de opvoeding en ontwikkeling van alleenstaande minderjarige vreemdelingen die in Nederland verblijven.

Alleenstaande minderjarige vreemdelingen kenmerken zich door drie pijlers: 'onbegeleid', 'adolescent' en 'vluchteling'. Van alleenstaande minderjarige vreemdelingen wordt verwacht dat zij zich in een nieuwe omgeving en cultuur een nieuwe taal aanleren, nieuwe vriendschappen aangaan, zich naar volwassenheid ontwikkelen, omgaan met stress en eventuele (psycho)traumatische ervaringen verwerken. Ook moeten alleenstaande minderjarige vreemdelingen omgaan met onzekerheid over hun toekomstperspectief en in bepaalde gevallen ook met ingrijpende, negatieve beslissingen over hun verblijfsstatus. En dit alles in afwezigheid van hun ouders, terwijl ze daarbij wel vaak de verantwoordelijkheid voor het welzijn van de (achtergebleven) familie ervaren. Dit maakt alleenstaande minderjarige vreemdelingen kwetsbaar en vraagt om extra bescherming.

In Nederland zijn het COA en Stichting Nidos verantwoordelijk voor de opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen. Uitgangspunt van het Nederlandse opvangmodel voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen is dat opvanglocaties voorzien in een veilige leefomgeving waarbinnen de alleenstaande minderjarige vreemdeling zich kan ontwikkelen. De opvang van deze kwetsbare groep moet zo worden vormgegeven dat de alleenstaande minderjarige vreemdelingen zich veilig voelen, negatieve invloeden van buitenaf beperkt blijven en de alleenstaande minderjarige vreemdelingen bij de mentoren van de opvanglocaties in beeld zijn. Het bieden van adequate opvang en begeleiding moet er dus voor zorgen dat de alleenstaande minderjarige vreemdeling vanaf 18 jaar zelfstandig of met de inzet van extra ondersteuning kan functioneren in de Nederlandse samenleving of daarbuiten, afhankelijk van de verblijfsstatus van de alleenstaande minderjarige vreemdeling.

Toetsingskader

Het toetsingskader 'Verantwoorde opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen' richt zich specifiek op de kwaliteit van de opvang en begeleiding die de aanbieder en hun professionals in de opvanglocaties aan minderjarige vreemdelingen bieden. De inspecties hebben de kwaliteitsnormen in vigerende wet- en regelgeving, de kwaliteitskaders uit het veld en de methodieken en richtlijnen die gelden voor aanbieders en professionals die opvang en begeleiding aan alleenstaande minderjarige vreemdelingen in kaart gebracht. Verder hebben de inspecties bij het ontwikkelen van het toetsingskader de kwaliteitseisen voor jeugdhulp zoals die zijn opgenomen in het toetsingskader 'Verantwoorde hulp voor jeugd', als uitgangspunt genomen omdat een groot deel van de kwaliteitseisen waar jeugdhulp aan moet voldoen, van toepassing zijn op alle jeugdigen die een vorm van opvang of ondersteuning ontvangen. Deze kwaliteitseisen voor jeugdhulp zijn op zodanige wijze aangevuld en aangepast dat deze passend en specifiek zijn voor de opvang en begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen. Daarnaast hebben de inspecties hun bevindingen uit eerdere onderzoeken naar de kwaliteit van de opvang en begeleiding, onder meer gebaseerd op gesprekken met alleenstaande minderjarige vreemdelingen, meegenomen bij het bepalen van de verwachtingen.

Het toetsingskader is in afstemming met het COA en Nidos tot stand gekomen.

¹ Met ingang van 1 oktober 2017 zijn de Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg gefuseerd tot één organisatie: de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Definities

- Onder 'Verantwoorde opvang en begeleiding' verstaan de inspecties in dit toetsingskader: opvang en begeleiding van goede kwaliteit, die is gericht op de ontwikkeling van de alleenstaande minderjarige vreemdeling naar een zelfstandig leven vanaf 18 jaar in de Nederlandse samenleving of daarbuiten.
- Onder 'aanbieder' verstaan de inspecties in dit toetsingskader: de opvanglocatie die opvang en begeleiding aan alleenstaande minderjarige vreemdelingen biedt.
NB: de begeleiding vanuit de opvanggezinnen van Nidos wordt hiermee niet bedoeld.
- Onder 'alleenstaande minderjarige vreemdeling' verstaan de inspecties in dit toetsingskader: een asielzoeker jonger dan 18 jaar, die bij aankomst in Nederland niet wordt begeleid door een ouder/voogd of een andere persoon die het gezag over hem/haar heeft.
- Onder 'netwerk' verstaan de inspecties in dit toetsingskader: voor de alleenstaande minderjarige vreemdeling belangrijke personen die tot de sociale omgeving van de alleenstaande minderjarige vreemdeling behoren.
- Onder 'professionals' verstaan de inspecties in dit toetsingskader: alle personen die vanuit of namens de opvanglocatie opvang en begeleiding bieden aan alleenstaande minderjarige vreemdelingen.
- Onder 'voogd' verstaan de inspecties in dit toetsingskader: de jeugdbeschermer van Nidos die in het kader van een jeugdbeschermingsmaatregel verantwoordelijk is voor de begeleiding van alleenstaande minderjarige vreemdelingen.

1. UITVOERING OPVANG EN BEGELEIDING		
<i>Alleenstaande minderjarige vreemdelingen krijgen de opvang en begeleiding die zij nodig hebben om zich optimaal naar zelfstandigheid te kunnen ontwikkelen.</i>		
Criteria <i>Wanneer is het goed?</i>	Verwachtingen <i>Waaraan kun je dat zien?</i>	Rationale <i>Waarom is dit belangrijk?</i>
1.1. Professionals bieden passende opvang en begeleiding.	1.1.1 Professionals bieden opvang en begeleiding die aansluit bij de ondersteuningsbehoefte en de relevante ontwikkelingstaken van de alleenstaande minderjarige vreemdeling. 1.1.2 Professionals bieden opvang en begeleiding die aansluit bij de achtergrond, de eigen mogelijkheden en de veerkracht van de alleenstaande minderjarige vreemdeling. 1.1.3 Professionals bieden opvang en begeleiding die toekomstgericht is. 1.1.4 Professionals zorgen voor continuïteit van de opvang en begeleiding.	Om de passendheid van de opvang en begeleiding aan alleenstaande minderjarige vreemdelingen te waarborgen is een eerste voorwaarde dat, in samenspraak met de alleenstaande minderjarige vreemdeling en diens voogd, een goede inschatting wordt gemaakt van de psychische, emotionele en fysieke gesteldheid en de fysieke, cognitieve, sociale, emotionele en seksuele ontwikkelingstaken van de alleenstaande minderjarige vreemdeling. Vervolgens moet de opvang en begeleiding aansluiten bij de eigen mogelijkheden, copingsmechanismen en de veerkracht van de alleenstaande minderjarige vreemdeling. Daarbij dienen professionals rekening te houden met de culturele- en maatschappelijke achtergrond van de alleenstaande minderjarige vreemdeling. Verder is het noodzakelijk dat er in aansluiting op de geboden opvang en begeleiding, bij het bereiken van het achttiende levensjaar van de alleenstaande minderjarige vreemdeling, een goede overgang plaatsvindt naar huisvesting, onderwijs, werk en/of dagbesteding of eventuele andere ondersteuning in de Nederlandse samenleving. Danwel is, afhankelijk van de verblijfsstatus van de alleenstaande minderjarige vreemdeling, noodzakelijk dat de opvang en begeleiding ervoor zorgdraagt dat de alleenstaande minderjarige vreemdeling buiten de Nederlandse samenleving zelfstandig kan functioneren.
1.2. Professionals werken volgens professionele standaarden.	1.2.1. Professionals werken volgens de richtlijnen, protocollen en methodieken die gelden voor de doelgroep alleenstaande minderjarige vreemdelingen. 1.2.2. Professionals werken doelgericht en planmatig 1.2.3. Professionals nemen belangrijke beslissingen ² in multidisciplinair verband.	Professionele standaarden waarborgen dat alleenstaande minderjarige vreemdelingen verantwoorde opvang en begeleiding ontvangen. Van de aanbieders die opvang en begeleiding bieden aan alleenstaande minderjarige vreemdelingen wordt verwacht dat zij richtlijnen, protocollen en methodieken hebben opgesteld, die de professionals ondersteunen in het dagelijks werk. Om te borgen dat de opvang en begeleiding leidt tot het voor de alleenstaande minderjarige vreemdeling gewenste resultaat, is het van belang dat professionals concrete doelen opstellen, die ten minste zijn gericht op het volgen van passend onderwijs, een zinvolle dagbesteding, huisvesting en het zelfstandig functioneren van de alleenstaande minderjarige vreemdeling in de Nederlandse samenleving of daarbuiten. Daarnaast is het noodzakelijk dat de geboden opvang en begeleiding regelmatig wordt geëvalueerd, zodat deze waar nodig worden bijgesteld en actueel blijven. De kwaliteit van de opvang en begeleiding wordt tot slot verhoogd doordat professionals belangrijke besluiten niet enkel in samenspraak met collega's nemen, maar hierbij andere disciplines betrekken. Hierdoor wordt de juiste kennis betrokken, wordt voorkomen dat eenzijdig naar de passendheid van de opvang en begeleiding van de alleenstaande minderjarige vreemdeling wordt gekeken en is de kans groter dat ontwikkelingsbedreigingen, risico's op onveiligheid en ontwikkelingskansen

² Hieronder verstaan de inspecties belangrijke beslissingen die gevolgen hebben voor de begeleiding aan de minderjarige alleenstaande vreemdeling zoals in elk geval: het vast- en bijstellen van het verblijfsplan, het inschatten van veiligheidsrisico's en het (acuut) handelen bij veiligheidsrisico's.

1. UITVOERING OPVANG EN BEGELEIDING		
<i>Alleenstaande minderjarige vreemdelingen krijgen de opvang en begeleiding die zij nodig hebben om zich optimaal naar zelfstandigheid te kunnen ontwikkelen.</i>		
Criteria <i>Wanneer is het goed?</i>	Verwachtingen <i>Waaraan kun je dat zien?</i>	Rationale <i>Waarom is dit belangrijk?</i>
		tijdig worden gesignaleerd.
1.3. Professionals betrekken de alleenstaande minderjarige vreemdelingen bij de opvang en begeleiding.	<p>1.3.1. Professionals werken met een verblijfsplan dat in samenspraak met de alleenstaande minderjarige vreemdeling en diens voogd is opgesteld.</p> <p>1.3.2. Professionals bieden de alleenstaande minderjarige vreemdeling en diens voogd duidelijkheid over de inhoud en uitvoering van de opvang en begeleiding.</p> <p>1.3.3. Professionals bejegenen de alleenstaande minderjarige vreemdelingen met respect en nemen hen serieus bij de uitvoering van de opvang en begeleiding.</p> <p>1.3.4. Professionals stimuleren dat de alleenstaande minderjarige vreemdeling een netwerk heeft waarop kan worden teruggevallen.</p>	Op grond van artikel 12 van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind heeft elk kind het recht om gehoord te worden en dient aan diens mening passend belang te worden gehecht, in overeenstemming met de leeftijd en ontwikkeling van het kind. In navolging hiervan is het ook voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen belangrijk dat zij worden betrokken bij de opvang en begeleiding en dat met hun wensen en verwachtingen rekening wordt gehouden. Het actief betrekken van de alleenstaande minderjarige vreemdeling en diens voogd bij het opstellen en evalueren van het verblijfsplan zorgt ervoor dat zij duidelijkheid hebben over de inhoud en uitvoering van de opvang en begeleiding. Daarnaast bevordert het de snelheid van het behalen van de beoogde doelen en resultaten. Door de alleenstaande minderjarige vreemdeling te respecteren en serieus te nemen tijdens de uitvoering van de opvang en begeleiding, wordt de kans op het behalen van de doelen en de beoogde resultaten vergroot. Voor een succesvolle integratie in de Nederlandse samenleving of daarbuiten is het bovendien belangrijk dat het ontwikkelen van sociale netwerken en steunstructuren wordt gefaciliteerd en gestimuleerd.
1.4. Professionals stemmen af met de bij de alleenstaande minderjarige vreemdeling betrokken instanties.	<p>1.4.1. Professionals zorgen er samen met de voogd voor dat de alleenstaande minderjarige vreemdeling samenhangende begeleiding, zorg en ondersteuning ontvangt.</p> <p>1.4.2. Professionals zorgen voor een tijdige en volledige overdracht van informatie naar de andere betrokken instanties.</p>	Het is van belang dat alleenstaande minderjarige vreemdelingen samenhangende begeleiding, zorg en ondersteuning ontvangen. Hiervoor is afstemming over doelen en inzet tussen alle betrokken instanties noodzakelijk. Als de betrokken professionals niet met elkaar afstemmen, bestaat het risico dat zij dubbel werk doen, zaken over het hoofd zien, langs elkaar heen werken of elkaar tegenwerken. Voor alle betrokken instanties moet het daarom duidelijk zijn wie wat doet en wie verantwoordelijk is voor welk deel van de opvang, begeleiding, zorg en ondersteuning aan de alleenstaande minderjarige vreemdeling. Verder moeten de betrokken instanties regelmatig het effect van de opvang, begeleiding, zorg en ondersteuning met elkaar evalueren, zodat deze waar nodig kan worden aangepast. Afstemming tussen de betrokken instanties bevordert de kwaliteit van de opvang, begeleiding, zorg en ondersteuning en levert een bijdrage aan het behalen van de doelen en beoogde resultaten.

2. VEILIGHEID		
<i>Alleenstaande minderjarige vreemdelingen worden beschermd tegen gevaren die hun ontwikkeling bedreigen.</i>		
Criteria <i>Wanneer is het goed?</i>	Indicatoren <i>Waaraan kun je dat zien?</i>	Rationale <i>Waarom is dit belangrijk?</i>
2.1. Professionals hebben goed zicht op de veiligheid van alleenstaande minderjarige vreemdelingen.	2.1.1. Professionals signaleren tijdig de veiligheidsrisico's voor de alleenstaande minderjarige vreemdeling en diens omgeving. 2.1.2. Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de alleenstaande minderjarige vreemdeling systematisch in. 2.1.3. Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's intercollegiaal en, indien noodzakelijk, in multidisciplinair ³ verband.	Het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind benadrukt dat alleenstaande minderjarige vreemdelingen het recht hebben op bescherming tegen blootstelling aan onveilige situaties. Het is dan ook van belang dat een onveilige situatie voor een alleenstaande minderjarige vreemdeling zo snel mogelijk wordt onderkend. Dit betekent dat professionals altijd moeten nagaan of de alleenstaande minderjarige vreemdeling op een veilige plek verblijft. Niet alleen een fysiek veilige plek, maar ook een plek die voldoende sociaal-emotionele veiligheid biedt. Als professionals aandacht hebben voor de veiligheid en de sociale omgeving van de alleenstaande minderjarige vreemdeling kunnen zij signalen en triggers die kunnen leiden tot onveilige situaties zoals suicide, gedwongen prostitutie, mensenhandel of mensensmokkel, vroegtijdig herkennen. Een manier om veiligheidsrisico's systematisch in te schatten is door het stellen van een aantal eenduidige vragen of met behulp van een risicotaxatie-instrument. Belangrijk is dat professionals bij deze inschatting ook aandacht hebben voor de groepssamenstelling waarbinnen de alleenstaande minderjarige verblijft. Daarnaast wordt de kans op zogenaamde blinde vlekken kleiner als professionals veiligheidsrisico's samen met collega's en, indien noodzakelijk, multidisciplinair beoordelen.
2.2 Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen.	2.2.1. Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten opvang en begeleiding. 2.2.2. Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's. 2.2.3. Professionals nemen bij acuut onveilige situaties zo snel mogelijk maatregelen om de onveiligheid op te heffen.	Een veilige plek om op te groeien is een basale behoefte van alle minderjarigen. In het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind is opgenomen dat elk kind het recht heeft op bescherming tegen alle vormen van lichamelijke en geestelijke mishandeling en verwaarlozing, zowel in het gezin als daarbuiten. De inrichting van de opvang en begeleiding van de alleenstaande minderjarige vreemdeling dient de aanbieder zo in te richten dat veiligheidsrisico's voor de alleenstaande minderjarige vreemdeling en professionals tot een minimum worden beperkt. Professionals dienen zich bewust te zijn van de verschillende manieren waarop alleenstaande minderjarige vreemdelingen gewend zijn om te gaan met conflicten en van de verschillende percepties op het gebruik van geweld. Het is belangrijk dat professionals weet hebben van hoe zij hierop tijdig kunnen anticiperen. Bij hoge veiligheidsrisico's, zoals bij signalen van mensenhandel en potentieel weggeloopt gedrag met onbekende bestemming, is het belangrijk dat professionals een veiligheidsplan opstellen, waarin bijvoorbeeld aandacht is voor riskant gebruik van internet en media en contact met derden. Professionals moeten verder in staat zijn om escalatiesignalen te herkennen en weten hoe zij de-escalierend moeten handelen. Als er zich onverhoopt toch een onveilige situatie voordoet, is het van belang dat professionals direct actie ondernemen

³ Multidisciplinair betekent samen met een gedragswetenschapper of andere relevante discipline, zoals bijvoorbeeld een vertrouwensarts of psychiater.

2. VEILIGHEID

Alleenstaande minderjarige vreemdelingen worden beschermd tegen gevaren die hun ontwikkeling bedreigen.

Criteria <i>Wanneer is het goed?</i>	Indicatoren <i>Waaraan kun je dat zien?</i>	Rationale <i>Waarom is dit belangrijk?</i>
		waardoor er zo snel als mogelijk weer een voor de alleenstaande minderjarige vreemdeling en professional veilige situatie ontstaat.
2.3 De aanbieder zorgt ervoor dat alleenstaande minderjarige vreemdelingen op een veilige wijze medicatie ontvangen.	2.3.1. De aanbieder organiseert het omgaan met medicatie zorgvuldig. 2.3.2. Professionals gebruiken een actueel medicatieoverzicht. 2.3.3. Professionals bewaren medicijnen verantwoord.	Op het moment dat de alleenstaande minderjarige vreemdeling volgens een arts medicatie nodig heeft, is het belangrijk dat professionals zorgen dat de alleenstaande minderjarige vreemdeling op een juiste manier met de medicatie om leert gaan. Indien de medicatie niet zorgvuldig wordt gebruikt, kunnen gevaarlijke situaties ontstaan voor de alleenstaande minderjarige vreemdeling en/of zijn omgeving. De alleenstaande minderjarige vreemdeling moet daarom weten waarvoor de medicatie is en hoe deze veilig kan worden gebruikt. Voor de juiste werking van de medicatie is het belangrijk dat dit in de juiste dosering en op het beoogde moment door de alleenstaande minderjarige vreemdeling wordt ingenomen. Dit vereist van professionals van de opvanglocatie waar de alleenstaande minderjarige vreemdeling verblijft dat zij weten welke medicatie de alleenstaande minderjarige vreemdeling gebruikt en dat zij ervoor zorgdragen dat deze medicatie veilig en juist wordt bewaard. De aanbieder dient verder aandacht te hebben voor de afweging of de alleenstaande minderjarige vreemdeling de medicatie in eigen beheer kan hebben of onder toezicht van een professional plaatsvindt, hoe professionals toezien op de juiste inname van medicatie van de alleenstaande minderjarige vreemdeling en de evaluatie van het medicatiegebruik van de alleenstaande minderjarige vreemdeling.

3. LEEFKLIAMAAT		
<i>Alleenstaande minderjarige vreemdelingen verblijven in een stabiele en aandachtvolle omgeving waar zij zich optimaal kunnen ontwikkelen.</i>		
Criteria <i>Wanneer is het goed?</i>	Verwachtingen <i>Waaraan kun je dat zien?</i>	Rationale <i>Waarom is dit belangrijk?</i>
3.1 De fysieke leefomgeving is van goede kwaliteit.	3.1.1. De fysieke leefomgeving is schoon, passend en veilig. 3.1.2. Alleenstaande minderjarige vreemdelingen hebben invloed op de fysieke leefomgeving.	Het hebben van een veilige en passende plek om te wonen is een belangrijke voorwaarde voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen om zich te kunnen ontwikkelen naar zelfstandigheid. Tevens hebben zij recht op een omgeving die bij hun leeftijd past. Het is van belang dat alleenstaande minderjarige vreemdelingen invloed hebben op de inrichting van de leefruimtes in de opvanglocatie en hun kamer.
3.2 Het leefklimaat is passend bij de alleenstaande minderjarige vreemdelingen.	3.2.1. Het leefklimaat doet waar mogelijk recht aan de culturele achtergrond van de alleenstaande minderjarige vreemdeling en past bij diens leeftijd en ontwikkelingsfase. 3.2.2. De dagelijkse routine en de huisafspraken dragen bij aan de ontwikkeling van de alleenstaande minderjarige vreemdeling naar zelfstandigheid. 3.2.3. Alleenstaande minderjarige vreemdelingen hebben toegang tot basiszorg, passend onderwijs en hebben een zinvolle dag- en vrijetijdsbesteding.	Naast een veilige en passende leefomgeving is een passend leefklimaat ook belangrijk voor de ontwikkeling van de alleenstaande minderjarige vreemdeling. Passend betekent onder andere dat het leefklimaat zoveel mogelijk ruimte biedt aan de etnische, religieuze, culturele en taalkundige achtergrond van alleenstaande minderjarige vreemdelingen. Alleenstaande minderjarige vreemdelingen voelen zich meer verantwoordelijk voor het leefklimaat als ze hierop ook invloed hebben, zoals bijvoorbeeld bij het opstellen van de huisafspraken en het kiezen van activiteiten. Op basis van artikel 22 van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind hebben alleenstaande minderjarige vreemdelingen net als andere jongeren, recht op basiszorg, passend onderwijs, spel en buitenschoolse activiteiten.
3.3 Er is sprake van een positief pedagogisch leefklimaat.	3.3.1. Professionals handelen vanuit een gemeenschappelijke gedeelde visie op opvang en begeleiding. 3.3.2. Professionals hebben tijd, interesse en individuele aandacht voor de alleenstaande minderjarige vreemdelingen. 3.3.3. Het leefklimaat biedt de alleenstaande minderjarige vreemdelingen de ruimte om te leren en zich te ontwikkelen naar zelfstandigheid.	Gezien de kwetsbaarheid van alleenstaande minderjarige vreemdelingen is het van belang dat deze jeugdigen worden opgevangen en begeleid door professionals die niet alleen deskundig zijn in het omgaan met alleenstaande minderjarige vreemdelingen in hun specifieke situatie met stress over de asielprocedure, zorgen over hun familie, rouw over het vertrek en posttraumatische stressklachten, maar die ook in staat zijn om een vertrouwensrelatie met hen op te bouwen en zich daarbij bewust zijn van verschillende culturele achtergronden en gebruiken. Het handelen van de professionals dient voort te vloeien uit een gemeenschappelijke gedeelde visie. Professionals stimuleren daarnaast de alleenstaande minderjarige vreemdelingen om zo veel mogelijk zelf te doen, zelf problemen op te lossen en respecteren zoveel mogelijk de oplossingen en ideeën van de alleenstaande minderjarige vreemdeling. Professionals begeleiden de alleenstaande minderjarige vreemdelingen verder in hun interacties met andere jongeren. Op deze manier wordt bevorderd dat alleenstaande minderjarige vreemdelingen zich veilig voelen en zich gezien weten.

4. CLIËNTENPOSITIE		
<i>De aanbieder biedt alleenstaande minderjarige vreemdelingen voldoende mogelijkheden om voor hun individuele en gemeenschappelijke belangen op te komen.</i>		
Criteria <i>Wanneer is het goed?</i>	Verwachtingen <i>Waaraan kun je dat zien?</i>	Rationale <i>Waarom is dit belangrijk?</i>
4.1 De aanbieder geeft alleenstaande minderjarige vreemdelingen de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen.	<p>4.1.1. Alleenstaande minderjarige vreemdelingen kunnen op een laagdrempelige wijze hun onvrede over de opvang en begeleiding uiten.</p> <p>4.1.2. De aanbieder onderneemt actie indien de alleenstaande minderjarige vreemdeling of diens voogd aangeeft ontevreden te zijn over de opvang en begeleiding.</p> <p>4.1.3. De vertrouwenspersoon is gemakkelijk toegankelijk voor de alleenstaande minderjarige vreemdeling.</p> <p>4.1.4. Alleenstaande minderjarige vreemdelingen hebben rechtstreekse mogelijkheden om een klacht in te dienen.</p>	Alleenstaande minderjarige vreemdelingen zijn voor veel zaken afhankelijk van de medewerking van of besluitvorming door de aanbieder. Dit maakt dat zij een kwetsbare positie hebben. Gezien de verschillende culturele achtergronden van alleenstaande minderjarige vreemdelingen, taalbarrières en de angst die zij veelal hebben voor de gevolgen voor hun lopende verblijfprocedures, is het van belang dat alleenstaande minderjarige vreemdelingen op een zo laagdrempelig mogelijk wijze hun onvrede kunnen uiten. Aannemelijk is dat alleenstaande minderjarige vreemdelingen hun onvrede alleen zullen uiten als ze zich hiertoe veilig genoeg voelen en erop kunnen vertrouwen dat dit geen gevolgen heeft voor hun verblijfsprocedure. Daarnaast zijn alleenstaande minderjarige vreemdelingen onbekend met de Nederlandse cultuur, omgangsvormen en waarden en zijn zij niet gewend aan de westerse manier van denken en handelen en het uiten van onvrede. Dit vraagt van de aanbieders om actief na te gaan welke mogelijkheden bij de situatie van alleenstaande minderjarige vreemdelingen aansluiten om hun eventuele onvrede te durven uiten. Met de gekozen werkwijze moet de aanbieder bovendien bijdragen aan het vergroten van de participatie van alleenstaande minderjarige vreemdelingen. Een vertrouwenspersoon versterkt de positie van alleenstaande minderjarige vreemdelingen door hen te adviseren en te ondersteunen bij het kenbaar maken van onvrede. Hiervoor is het belangrijk dat de vertrouwenspersoon makkelijk te benaderen en zichtbaar voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen is. Verder dienen alleenstaande minderjarige vreemdelingen zonder belemmering een klacht te kunnen indienen, al dan met behulp van de voogd.
4.2 De aanbieder draagt zorg voor de behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de alleenstaande minderjarige vreemdelingen.	<p>4.2.1. De aanbieder heeft de inspraak van de alleenstaande minderjarige vreemdelingen geregeld.</p> <p>4.2.2. De aanbieder informeert de alleenstaande minderjarige vreemdeling en diens voogd actief over de wijze waarop de inspraak binnen de aanbieder is georganiseerd.</p> <p>4.2.3. De aanbieder gebruikt de inspraak van de alleenstaande minderjarige vreemdeling en diens voogd om de kwaliteit van de opvang en begeleiding te verbeteren.</p>	De ervaring van alleenstaande minderjarige vreemdelingen is cruciaal voor het verbeteren van de kwaliteit van de opvang en begeleiding. Daarom is het belangrijk dat de aanbieder een aanpak heeft bedacht die ervoor zorgt dat alleenstaande minderjarige vreemdelingen inspraak hebben en hun mening kunnen en durven geven over de kwaliteit van de opvang en begeleiding. Het is van belang dat de alleenstaande minderjarige vreemdelingen door professionals worden gewezen op hun rechtspositie, zodat zij zich een mening kunnen vormen en deze kenbaar kunnen maken.

4. CLIËNTENPOSITIE

De aanbieder biedt alleenstaande minderjarige vreemdelingen voldoende mogelijkheden om voor hun individuele en gemeenschappelijke belangen op te komen.

Criteria <i>Wanneer is het goed?</i>		Verwachtingen <i>Waaraan kun je dat zien?</i>	Rationale <i>Waarom is dit belangrijk?</i>
4.3	De aanbieder gaat zorgvuldig om met de gegevens van de alleenstaande minderjarige vreemdelingen.	<p>4.3.1. De aanbieder waarborgt de bescherming van persoonsgegevens van de alleenstaande minderjarige vreemdelingen.</p> <p>4.3.2. De aanbieder draagt zorg voor waarheidsgetrouwe verslaglegging.</p> <p>4.3.3. De aanbieder heeft een regeling met betrekking tot inzage-, afschrift-, of wijzigingsverzoeken van alleenstaande minderjarige vreemdelingen.</p>	Onzorgvuldig gebruik of beheer van persoonsgegevens heeft een enorme impact op de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen. Het is daarom van belang dat de privacy van alleenstaande minderjarige vreemdelingen (en hun ouders) wordt gerespecteerd. De aanbieder dient daarom over een regeling te beschikken waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met (het verwerken van) de persoonsgegevens van de alleenstaande minderjarige vreemdelingen en hoe wordt beslist op een verzoek om inzage in, afschrift of wijziging van de gegevens in het dossier. Door zorg te dragen voor waarheidsgetrouwe verslaglegging en adequaat te reageren op een verzoek tot inzage, afschrift of wijziging kan worden voorkomen dat er onjuiste beslissingen worden genomen.

5. BESTUURLIJKE ORGANISATIE			
<i>De aanbieder voorziet in de voorwaarden om verantwoorde opvang en begeleiding te leveren.</i>			
Criteria <i>Wanneer is het goed?</i>		Verwachtingen <i>Waaraan kun je dat zien?</i>	Rationale <i>Waarom is dit belangrijk?</i>
5.1.	De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit.	5.1.1. De aanbieder heeft een visie op hoe zij verantwoorde opvang en begeleiding aan alleenstaande minderjarige vreemdelingen biedt. 5.1.2. De aanbieder voert op basis van een analyse van verzamelde informatie over de kwaliteit van de opvang en begeleiding verbeteringen door. 5.1.3. De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse 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.	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.
5.2.	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.	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.
5.3.	De aanbieder voldoet aan de geselecteerde nalevingsnormen.	5.3.1. De aanbieder beschikt over de Verklaring Omtrent het Gedrag van personen die structureel contact hebben met alleenstaande minderjarige vreemdelingen. 5.3.2. De aanbieder heeft een Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.	Om de veiligheid van alleenstaande minderjarige vreemdelingen te borgen dienen aanbieders te beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag van personen die structureel contact hebben met alleenstaande minderjarige vreemdelingen en te beschikken over een Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
5.4.	De aanbieder zorgt voor opvang en begeleiding in samenhang met andere ondersteuning en begeleiding.	5.4.1. De aanbieder heeft samenwerkingsafspraken met gemeenten en ketenpartners vastgelegd. 5.4.2. De aanbieder stelt professionals in staat samen te werken met gemeenten en ketenpartners.	Bij complexe en meervoudige problematiek is opvang en begeleiding vanuit de aanbieder slechts een deel van alle ondersteuning en begeleiding die een alleenstaande minderjarige vreemdeling nodig heeft. Als er meerdere partijen bij de alleenstaande minderjarige vreemdeling zijn betrokken, is het belangrijk dat er optimaal wordt samengewerkt. Als niet met elkaar wordt afgestemd bestaat het risico dat betrokkenen langs elkaar heen werken of elkaar tegenwerken. Aanbieders van opvang en begeleiding hebben tezamen met de voogd de verantwoordelijkheid om te zorgen voor samenhang van de opvang

5. BESTUURLIJKE ORGANISATIE			
<i>De aanbieder voorziet in de voorwaarden om verantwoorde opvang en begeleiding te leveren.</i>			
Criteria <i>Wanneer is het goed?</i>	Verwachtingen <i>Waaraan kun je dat zien?</i>	Rationale <i>Waarom is dit belangrijk?</i>	
		en begeleiding met andere vormen van ondersteuning. De aanbieder maakt hiertoe afspraken met andere betrokken aanbieders. Daarnaast stelt zij haar professionals in staat om op casusniveau met andere professionals samen te werken. Expliciet van belang is de samenwerking en afstemming met de voogd en de aansluiting met de (geestelijke) gezondheidszorg en het onderwijs. Daarnaast is het belangrijk dat de aanbieder samenwerkt met gemeenten in het kader van maatwerk van ondersteuning en vervolghuisvesting op het moment dat alleenstaande minderjarige vreemdelingen de leeftijd van achttien jaar bereiken en in Nederland mogen blijven.	
5.5	De aanbieder heeft het interne toezicht geregeld.	<p>5.5.1. De aanbieder beschikt over een interne toezichthouder.</p> <p>5.5.2. De aanbieder beschikt over een interne toezichthouder die het externe toezicht door een accountant regelt.</p>	De inspecties vinden het belangrijk dat de aanbieder zelf de kwaliteit van de opvang en begeleiding bewaakt en hierover verantwoording aflegt. Daarnaast is het belangrijk dat er een interne toezichthouder is die zicht houdt op de kwaliteit van de opvang en begeleiding, de besteding van de financiën, het handelen van de bestuurder en de naleving van de wetten. Taken van de interne toezichthouder zijn het aanstellen en controleren van de bestuurder(s) en het rapporteren aan de belanghebbenden in de samenleving. Door hiervan openbaar verslag te doen, is de aanbieder transparant over de geleverde kwaliteit van de opvang en begeleiding aan alleenstaande minderjarige vreemdelingen.