

Bijlage A: Casebeschrijving Nederlander in nood - zorgland

Een moeder belt naar het 24/7 contactcenter NederlandWereldwijd en geeft aan dat haar zoon is vermist in Colombia. De medewerker van het contactcenter maakt een vermissingscase aan in het systeem¹ en noteert de hulpvraag en belangrijke persoons- en contactgegevens van de moeder (caller) en de zoon (client). De medewerker verbindt de moeder door met de casemanager voor Colombia (in huntgroep) in Den Haag. De casemanager opent de case, verheldert de hulpvraag en de gegevens met de moeder en stelt vast mbv de Basisregistratie Persoonsgegevens dat de zoon (client) als Nederlander aanspraak maakt op consulaire bijstand. De casemanager vult de case aan waar mogelijk (hoe lang vermist, locatie, ed.). Er wordt een interactie aangemaakt met een kort gespreksverslag in het casemanagement. Voor de medewerkers op de ambassade in Colombia wordt een taak aangemaakt om nadere details van de vermissing na te gaan.

De groep consulaire medewerkers op de ambassade krijgt een notificatie dat er een nieuwe case is. Een van de medewerkers pakt de case op en gaat aan de slag om op basis van de gegevens bij de lokale autoriteiten te verifiëren wat er bekend is. Dan blijkt dat de client in detentie zit. De consulaire medewerker verandert het type case naar 'detentie' met de detentiestatus 'gevangen'. Omdat de moeder in Nederland is en de zoon meerderjarig, belt de casemanager in Den Haag met de moeder en vertelt haar dat haar zoon niet langer vermist is (AVG: details mogen pas na toestemming van client gedeeld worden). De medewerker op de ambassade stuurt per post (of in persoon) een fysiek informatiepakket naar de gevangenis. Onderdeel van het pakket is een toestemmingsformulier waarin de client aangeeft of hij wel/geen consulaire bijstand wil, of en wie hij als contactpersoon aanwijst en of hij contact wil met een van de hulpverleningsorganisaties (Reclassering Nederland, Stichting Epafra, Dutch&Detained). Dit formulier wordt geretourneerd naar de ambassade (retourenvelop) of bij het 1^e bezoek met client ingevuld en meegenomen. Deze informatie wordt toegevoegd aan de case door de consulaire medewerker en bij toestemming worden de contactgegevens van de client gedeeld met de organisatie door de casemanager. De Reclassering krijgt deze informatie automatisch via een e-mail uit het systeem bij de status 'gevangen'. Voor de andere organisaties wordt op basis van een template een e-mail vanuit het systeem aangemaakt met als kenmerk het casenummer. Alle communicatie (telefoon, e-mail, brief, bezoek, e.d.) door betrokkenen bij een case wordt als interactie zichtbaar in het interactie-overzicht.

Als er een contactpersoon (in principe 1 persoon) is aangewezen, zal de casemanager contact opnemen en vragen of deze hiermee akkoord is. Dit wordt vastgelegd bij de contactpersoon zodat iedereen weet met wie er gesproken mag worden. Er wordt via beveiligde e-mail (Zivver) een digitale bevestigingsbrief verstuurd naar de contactpersoon, op basis van een Word-template (landspecifiek).

De consulaire medewerker op de ambassade bezoekt de gedetineerde 2-4 keer per jaar. Deze bezoeken en die van de geautoriseerde hulporganisaties aan de client worden ingepland door de consulaire medewerker. Hiervoor is overzicht nodig van gedetineerden per land/locatie. Hiervoor wordt vaak Excel gebruikt. De gevangenis krijgt een note verbale/mail/brief waarin wordt aangegeven wie er wil komen en van welke organisatie deze is. Deze interactie wordt opgeslagen in de case. Na bezoek verwerkt de consulaire medewerker het bezoekverslag in het systeem. Hulporganisaties sturen het bezoekverslag naar het systeem via e-mail, zodat casemanager/consulaire medewerker het bezoekverslag kan lezen (notificatie).

In Colombia (zorgland) maken gedetineerden aanspraak op een kleine maandelijks financiële gift van BZ. In de praktijk wordt elke maand cash geld opgenomen door de consulaire medewerker (bevestiging betaling in systeem) en meegenomen naar de gevangenis(sen). Als familieleden geld willen doneren aan de client via de ambassade, dan stuurt de ambassade via het systeem een verzoek aan de casemanager in Den Haag, om familie/relaties van de hulpvrager te benaderen met de vraag of zij geld naar BZ kunnen overmaken. Deze financiële processen worden afgehandeld via het systeem in verbinding met het financiële systeem van BZ.

De client kan contact opnemen met de ambassade en ook deze gesprekken worden vastgelegd in het systeem. Eventuele specifieke verzoeken van client/contactpersoon worden via het systeem doorgeleid aan de casemanager (er wordt een taak aangemaakt). Een case eindigt op het moment dat een client geen aanspraak kan maken op consulaire bijstand, afziet van consulaire bijstand of niet meer in detentie zit. De case wordt dan met reden omkleed afgesloten en 20 jaar bewaard (momenteel in het systeem zelf). Als de case onderdeel uitmaakt van een hotspot, wordt de case gedeeld met het Nationaal Archief.

¹ Systeem = het systeem dat gebruikt wordt om consulaire cases in aan te maken, af te handelen en te bewaren.