

Escalatiemodel

Deze bijlage bevat het escalatiemodel behorende bij tijdelijke hotelopvang. Het model is bedoeld als leidraad voor hotelmedewerkers bij het signaleren en afhandelen van verschillende vormen van overlast. Afhankelijk van de ernst van de situatie biedt het model een kort stappenplan en geeft het aan welke contactpersonen of instanties ingeschakeld moeten worden.

Inzet sociaal beheer

Indien Sociaal Beheer is ingezet in het hotel, geldt het Sociaal Beheer als het eerste aanspreekpunt voor het hotel bij elke vorm van overlast.

Escalatiemodel alleenstaanden

Situatie	Handeling	Contactpersoon	Wanneer contact?
Lichte overlast Bijvoorbeeld storend gedrag, geluidsoverlast, bezoek op kamers, overlast voor medewerkers.	- Indien ingezet in hotel melden bij Sociaal Beheer, anders - Mail naar de centrale plaatsingsmail. - Het hotel en Sociaal Beheer spreken de bewoner aan. - Sociaal Beheer onderneemt samen met Basiszorg daklozen verdere actie.	Sociaal Beheer of Basiszorg Daklozen	Zo snel als mogelijk. De plaatsingsmail wordt uiterlijk gelezen op de eerstvolgende werkdag.
Middelzware overlast Bijvoorbeeld agressie, vervuiling, stankoverlast, verzamelwoede en herhaaldelijk bezoek op kamers.	- Indien ingezet in hotel melden bij Sociaal Beheer, en - Mail naar de centrale plaatsingsmail. - Het hotel en Sociaal Beheer spreken de bewoner aan. - Sociaal Beheer onderneemt samen met Basiszorg Daklozen verdere actie.	Sociaal Beheer of Basiszorg Daklozen	Zo snel als mogelijk. De plaatsingsmail wordt uiterlijk gelezen op de eerstvolgende werkdag.
Zware overlast Bijvoorbeeld fysiek gevaar voor bewoner, medewerker of andere bewoners.	- Bel de politie (112) - Indien ingezet in hotel melden bij Sociaal Beheer, en - Mail naar de centrale plaatsingsmail. - Basiszorg Daklozen onderneemt samen met Sociaal Beheer onderneemt verdere actie.	Politie, Sociaal Beheer of Basiszorg Daklozen	Direct bellen. De plaatsingsmail wordt uiterlijk gelezen op de eerstvolgende werkdag.

In de e-mail naar de centrale plaatsingsmail moeten de volgende gegevens vermeld worden:

- De aard van de overlast
- Of het gaat om herhaaldelijke overlast
- Welke bewoner en/of kamer het betreft

Zodra de melding is gedaan, zal team van Basiszorg daklozen de benodigde stappen ondernemen. De centrale plaatsingsmail wordt gelezen van 09:00 tot 17:00. Meldingen die buiten kantooruren binnenkomen, worden op de eerstvolgende werkdag behandeld.

Escalatiemodel gezinnen

Situatie	Handeling	Contactpersoon	Wanneer contact?
Lichte overlast Bijvoorbeeld storend gedrag, bezoek op kamers, overlast voor medewerkers, zorgen over het welzijn van de kinderen of de ouders.	- Indien ingezet in hotel melden bij Sociaal Beheer, anders - Mail naar de centrale plaatsingsmail. - Het hotel en Sociaal Beheer spreken de bewoner aan. - Sociaal Beheer onderneemt samen met Basiszorg Daklozen verdere actie.	Sociaal Beheer of Basiszorg Daklozen	Zo snel als mogelijk. De plaatsingsmail wordt uiterlijk gelezen op de eerstvolgende werkdag.
Middelzware overlast Bijvoorbeeld agressie, vervuiling, stankoverlast, verzamelwoede, herhaaldelijk bezoek op kamers en zorgen over het welzijn van de kinderen of de ouders.	- Indien ingezet in hotel melden bij Sociaal Beheer, en - Mail naar de centrale plaatsingsmail. - Het hotel en Sociaal Beheer spreken de bewoner aan. - Sociaal Beheer onderneemt samen met Basiszorg Daklozen verdere actie.	Sociaal Beheer of Basiszorg Daklozen	Zo snel als mogelijk. De plaatsingsmail wordt uiterlijk gelezen op de eerstvolgende werkdag.
Zware overlast Bijvoorbeeld fysiek gevaar voor bewoner, medewerker of andere bewoners, erge zorgen over het welzijn van de kinderen of de ouders.	- Bel de politie (112) en/of CIT. - Indien ingezet in hotel melden bij Sociaal Beheer, en - Mail naar de centrale plaatsingsmail. - Politie/CIT/Basiszorg Daklozen/Sociaal Beheer onderneemt verdere actie.	Politie, CIT, Sociaal Beheer of Basiszorg Daklozen	Direct contact opnemen met politie en/of CIT. De plaatsingsmail wordt uiterlijk gelezen op de eerstvolgende werkdag.

In de e-mail naar de centrale plaatsingsmail moeten de volgende gegevens vermeld worden:

- De aard van de overlast
- Of het gaat om herhaaldelijke overlast
- Welke bewoner en/of kamer het betreft

Zodra de melding is gedaan, zal d Basiszorg Daklozen de benodigde stappen ondernemen. De centrale plaatsingsmail wordt gelezen van 09:00 tot 17:00. Meldingen die buiten kantoor tijden binnenkomen, worden op de eerstvolgende werkdag behandeld.



Wanneer er buiten kantoortijden zorgen zijn over het welzijn van kinderen of de ouders kan **Veilig Thuis** ingeschakeld worden. Zij zullen direct actie ondernemen aansluitend op de situatie.