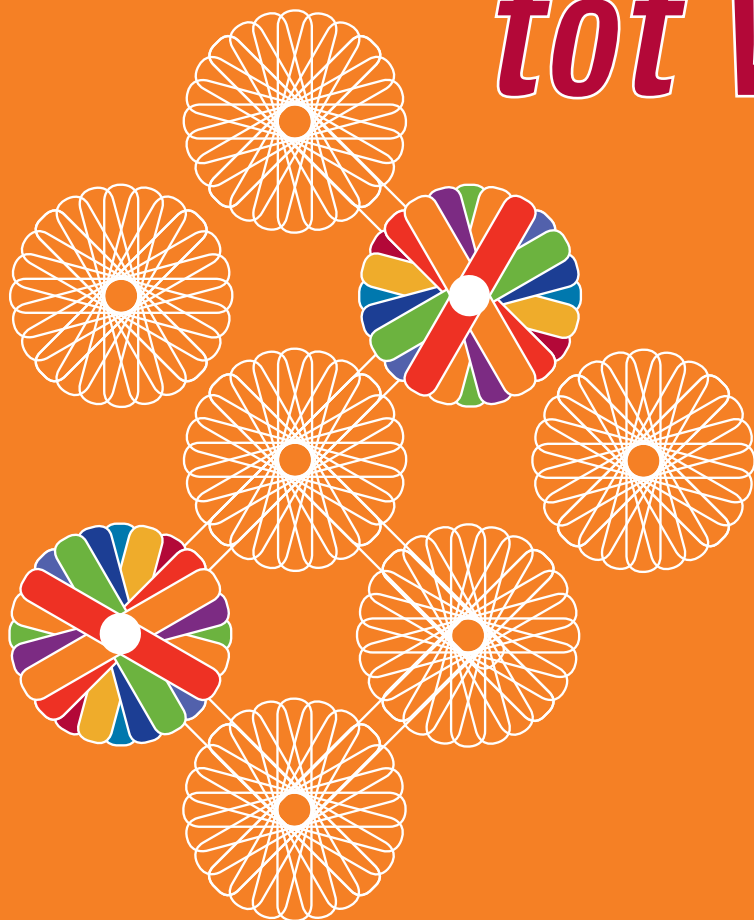
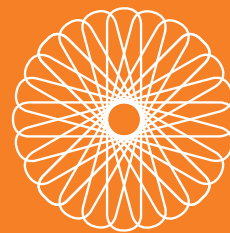


# *Vermogen tot Verbinden*



Jaarverslag 2014  
Stichting VluchtelingenWerk Amstel tot Zaan

# Missie en Kerndoelen

De Stichting VluchtelingenWerk Amstel tot Zaan (SVAZ) zet zich op basis van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens in voor bescherming van asielzoekers en vluchtelingen door persoonlijke steun en belangenbehartiging bij hun toelating, opvang en maatschappelijke participatie in het werkgebied van de stichting in de ruimste zin van het woord.

## Kerntaken van SVAZ:

- Rechtsbescherming en begeleiding rondom asielpcedure
- Begeleiding van vestiging van vluchtelingen
- Begeleiding inburgeringstraject nieuwkomers
- Begeleiding vluchtelingen naar beroepseducatie en/of werk
- Bevorderen sociale participatie van vluchtelingen

SVAZ voert deze kerntaken uit in de regio Amstel tot Zaan en is de organisatie die in samenwerking met betreffende gemeenten de belangen van vluchtelingen op een professionele manier behartigt.

SVAZ kent vestigingen in Amsterdam, Diemen en Zaandam. Vanuit de vestiging in Zaandam wordt begeleiding aangeboden aan asielzoekers en vluchtelingen in Zaanstad, Wormerland, Oostzaan en Landsmeer. Daarnaast heeft SVAZ ook spreekuren in Purmerend en in Edam-Volendam voor de cliënten in deze gemeenten. Op het spreekuur in buurthuis de Bolder in Monnickendam komen alle cliënten uit de gemeente Waterland met zeven dorpskernen.

SVAZ voert ook de maatschappelijke begeleiding uit in Ouder-Amstel en in Uithoorn. De vluchtelingen in Ouder-Amstel worden vanuit Diemen begeleid en in Uithoorn maakt SVAZ gebruik van een ruimte in het gemeentehuis.

Naast maatschappelijke en juridische begeleiding vanaf het moment van vestiging heeft SVAZ ook een inburgeringsaanbod voor vluchtelingen ontwikkeld. Daarnaast zijn er succesvolle werkgelegenheidsprojecten.

De dienstverlening van SVAZ is erop gericht dat vluchtelingen zo snel mogelijk zelfstandig kunnen functioneren in de maatschappij.

# Voorwoord

De afgelopen tien jaar daalde het aantal asielzoekers in Nederland. In de loop van 2014 is er echter een omslag merkbaar. Dat begon in april toen voor het eerst sinds jaren het aantal asielzoekers in de centrale opvang steeg door vooral asielzoekers uit Eritrea. Door de oorlog in Syrië zijn er eind 2014 wereldwijd ruim 3 miljoen Syriërs op de vlucht en 6,5 miljoen ontheemd. In de centrale opvang in Nederland vormden Syriërs ruim 39% van de asielaanvragers. De toename van asielzoekers leidde tot het aanwijzen van nieuwe asiellocaties verspreid over het hele land en voor het eerst sinds zeven jaar ook in onze regio. Op 23 oktober stemde de gemeenteraad van Zaanstad in met de komst van twee asielboten met 576 bedden in de Achtersluispolder, dit besluit is in 2014 niet geëffectueerd.

Een groot probleem vormt de uitstroom van vluchtelingen met een verblijfsvergunning naar de gemeenten. Voor deze toestroom van vergunninghouders zijn onvoldoende betaalbare huurwoningen beschikbaar in vrijwel alle gemeenten. Op 1 oktober 2014 ontvingen de colleges van Burgemeester en Wethouders een brief over de taakstelling huisvesting vergunninghouders 2015. In totaal moeten bijna 29.000 vergunninghouders worden gehuisvest<sup>1</sup>. Voor de elf gemeenten in de regio van Amstel tot Zaan zijn dat bijna twee duizend personen waarvan veertienhonderd in Amsterdam (waar eind 2014 ook nog een achterstand van bijna zeshonderd te huisvesten vluchtelingen was), ruim honderd in Diemen, Ouder-Amstel en Uithoorn en ruim vijfhonderd in Zaanstreek-Waterland. In het verkiezingsdebat dat SVAZ organiseerde voor de gemeenteraadsverkiezingen begin maart was de positie van woningzoekende vluchtelingen daarom een van de actiepunten. SVAZ nam deel aan het overleg

met de gemeente (Dienst Wonen, Zorg en Samenleven), de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en de Stadsregio over te nemen maatregelen voor het oplossen van de huisvestingsproblematiek.

Voor de uitgeprocedeerden of ongedocumenteerden was er helemaal geen kans op huisvesting. Uitgeprocedeerden waren veel in het nieuws in 2014. Zij kozen er voor zich niet meer te verstoppen, maar zichtbaar te zijn en op die manier aandacht te vragen voor hun problematiek en de uitzichtloosheid van hun situatie. In Amsterdam vochten zij voor hun rechten vanuit kerken of (gekraakte) panden tot de gemeente hen een half jaar onderdak bood in het voormalige Huis van bewaring dat de naam Vluchthaven kreeg. SVAZ werd door de Bestuursdienst Amsterdam gevraagd om 125 bewoners van de Vluchthaven een half jaar individueel te begeleiden bij het ontwikkelen van een toekomstperspectief. Vanaf juli 2014 werd de Vluchthaven weer opgeheven en ontruimd door de gemeente. In de tweede helft van 2014 zocht een groeiende groep onderdak in de Vluchtgarage in Zuidoost en de zogenoemde Vluchtmarkt in gekraakte panden in Amsterdam-West. Op 15 december 2014 heeft de gemeente Amsterdam een bed-bad-broodvoorziening voor uitgeprocedeerden geopend. Dit is een laagdrempelige vorm van nachtopvang in de winterperiode.

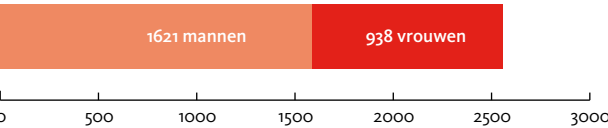
De rijksbijdrage voor de maatschappelijke begeleiding van inburgeringsplichtige asielgerechtigden en nareizende gezinsleden was in 2014 gehalveerd van tweeduizend euro in 2013 naar duizend euro. Met de gemeenten in de regio werd in 2014 intensief overlegd om de financiering voor de maatschappelijke en juridische ondersteuning van vluchtelingen te realiseren en om het draagvlak voor ons werk te vergroten. Op ambtelijk en bestuurlijk niveau zijn gesprekken gevoerd over de consequenties

<sup>1</sup> Half november verklaarde toenmalig staatssecretaris Fred Teeven dat dit aantal in 2014 waarschijnlijk nog zal stijgen naar 33.000.

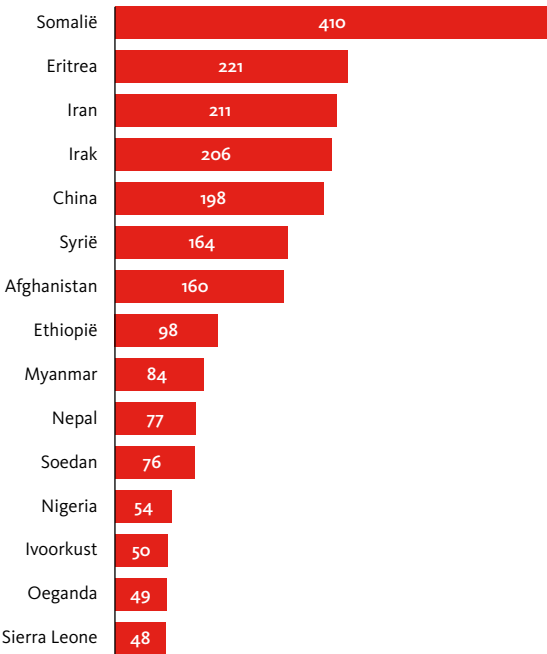
van een hoger aantal te huisvesten en maatschappelijk te begeleiden vluchtelingen in de diverse gemeenten. Omdat de wethouders na de gemeenteraadsverkiezingen in maart in de meeste gemeenten nieuw waren besteedde SVAZ extra aandacht aan hen. Voor de wethouder in Amsterdam werd 28 oktober een werkbezoek georganiseerd. Met nieuwe wethouders in de gemeenten Uithoorn, Edam-Volendam en Zaanstad is kennisgemaakt. Ook vonden gesprekken plaats met de gemeenten Diemen, Uithoorn, Zaanstad, Purmerend, Edam-Volendam en de jaarlijkse evaluatiegesprekken met de gemeenten Landsmeer en Wormerland. In augustus ontving SVAZ een aanvullende subsidiebeschikking van de gemeente Diemen. De gemeente Uithoorn heeft het subsidieplafond voor 2015 opgerekt. In december 2014 berichtte de gemeente Purmerend dat de overeenkomst voor het uitvoeren van de maatschappelijke begeleiding met een jaar is verlengd. De SVAZ visie van een sluitende aanpak voor vluchtelingen: namelijk de maatschappelijke begeleiding, inburgering en leren van de NL taal, het volgen van een opleiding, werkervaring opdoen en betaald werk, vindt meer en meer gehoor bij gemeenten. SVAZ was onder meer betrokken bij het ontwikkelen van het nieuwe vluchtelingenbeleid 2015 – 2018 van de gemeente Amsterdam en nam deel aan het Gemeentelijk Overleg Vluchtelingen waarin dit beleid wordt vormgegeven.

In 2014 kon SVAZ aan 2562 vluchtelingen maatschappelijk en juridisch ondersteuning aanbieden en/of deelname aan projecten gericht op taalverwerving, participatie en werk. Bijna twee derde van deze cliënten zijn mannen en de belangrijkste onder de tachtig herkomstlanden waren Somalië, Eritrea, Iran, Irak, China, Syrië en Afghanistan.

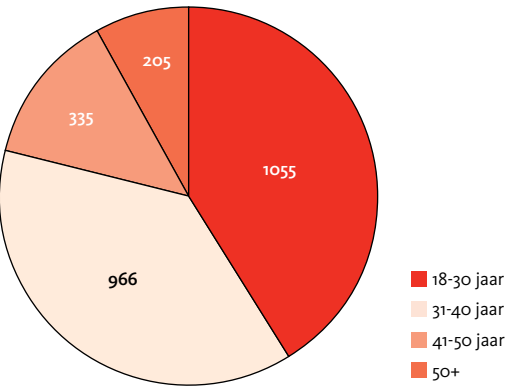
Figuur 1: Mannen en vrouwen onder cliënten in 2014



Figuur 2: Belangrijkste herkomstlanden cliënten



Figuur 3: Leeftijdscategorieën cliënten 2014



Onder de jongste leeftijdscategorie viel de grootste groep cliënten en ruim driekwart van het totale aantal was jonger dan veertig jaar. Tussen de veertig en vijftig jaar was 13% van de vluchtelingen en 8% was 50plusser. De effecten van de maatschappelijke begeleiding onderzocht Regioplan in opdracht van de gemeente Amsterdam. Uit het in november uitgebrachte onderzoeksrapport blijkt dat de maatschappelijke begeleiding grotendeels zoals door de gemeente bedoeld en naar tevredenheid van cliënten door SVAZ wordt uitgevoerd. Geconcludeerd werd dat SVAZ daarbij naast deskundigheid en professionaliteit ook een hoge mate van toewijding en betrokkenheid aan de dag legt. Door Regioplan zijn enkele verbetervoorstellen geformuleerd die door SVAZ in 2015 ter hand worden genomen. Vrijwel alle cliënten, die SVAZ maatschappelijk begeleidde, waren verplicht om in te burgeren, maar hadden geen recht meer op een inburgeringsaanbod van gemeenten. Vluchtelingen moesten zelf een taalaanbieder zoeken en zelf het lesgeld financieren met gebruikmaking van het leenstelsel van de overheid. Sinds 2013 biedt SVAZ ook inburgeringscursussen aan in Amsterdam en Zaanstad. In 2014 zijn er 142 inburgeraars gestart. Net als degenen die elders een inburgeringcursus volgden, konden ook zij een vrijwilliger als taalcoach krijgen. Om naast juridische en maatschappelijke dienstverlening en inburgeringscursussen ook projecten gericht op participatie en werk aan vluchtelingen te kunnen aanbieden vond zowel lokaal, landelijk als op Europees niveau fondswerving plaats. Dankzij deze subsidies en fondsbijdragen konden ook diverse projecten succesvol worden uitgevoerd.

Alle activiteiten, die SVAZ in 2014 uitvoerde, waren niet mogelijk geweest zonder de 38 bijzonder gemotiveerde, betrokken en toegewijde medewerkers en de inzet van bijna zevenhonderd vrijwilligers die met vluchtelingen de taal oefenden, hen ondersteunden bij huisvesting, hen introduceerden bij voorzieningen en instellingen, lieten kennismaken met bewoners in de buurt of coachten op weg naar werk.

Mária van Veen,  
Directeur SVAZ



# Inhoud

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| Voorwoord                      |    |
| 1 Juridische begeleiding       | 9  |
| 2 Maatschappelijke begeleiding | 15 |
| 3 Nederlands als nieuwe taal   | 27 |
| 4 Op weg naar werk             | 35 |
| 5 Inburgeringsaanbod           | 45 |
| 6 Draagvlakverbreding          | 49 |
| 7 Medewerkers                  | 53 |
| 8 Management en bestuur        | 59 |
| 9 Financieel resultaat         | 63 |
| 10 Cliënten per gemeente       | 69 |
| Afkortingen                    | 73 |
| Colofon                        | 74 |





# 1 Juridische begeleiding

Alle vluchtelingen kunnen een beroep doen op SVAZ voor juridische ondersteuning. Doelgroep vormen asielzoekers en statushouders al dan niet in procedure voor een (verlenging van de) vergunning, naturalisatie of gezinshereniging. Tot de doelgroep horen ook asielzoekers of statushouders die overwegen om terug te keren naar hun land van herkomst. In dit hoofdstuk een samenvatting van de juridische ondersteuning en de resultaten.

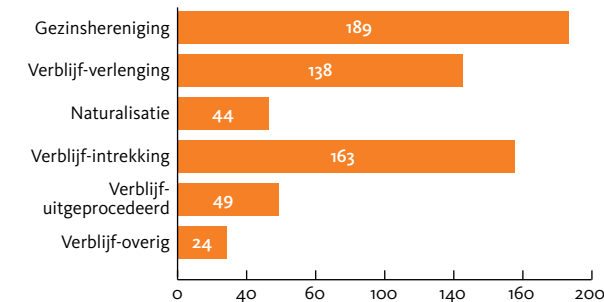
## Regionaal Steunpunt Rechtsbescherming

Tijdens het juridisch spreekuur konden vluchtelingen advies inwinnen over diverse verblijfsrechtelijke zaken, gezinshereniging en naturalisatie. In Amsterdam was er dagelijks spreekuur, in Zaandam en Purmerend twee keer per week en in Edam en Monnickendam een maal per week. Het Regionaal Steunpunt Rechtsbescherming werd door 607 cliënten totaal 2720 maal bezocht.

## Gezinshereniging

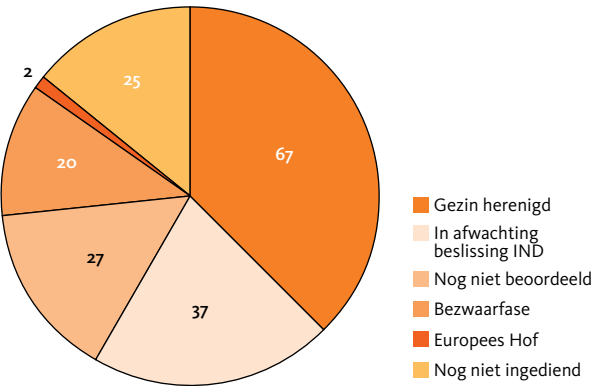
In 2014 zijn 189 personen bijgestaan bij hun aanvraag voor gezinshereniging dan wel een verzoek om informatie aangaande gezinshereniging. Hiervan zijn 67 aanvragen gehonoreerd, waaronder ook aanvragen voor partners van hetzelfde geslacht. Het betrof personen uit China en Tibet, Eritrea, Soedan, Iran, Nepal, Sri Lanka en Myanmar. Een van de vluchtelingen uit Myanmar die zijn gezin probeerde te herenigen was vader van zes kinderen. Via omwegen was hij tijdens zijn vlucht in Nederland terecht gekomen en zijn vrouw en kinderen in Maleisië. Toen hij probeerde hen over te laten komen werd zijn aanvraag door de IND tot tweemaal toe afgewezen. In 2014 kwam eindelijk een positieve beschikking. Ten minste voor zijn vrouw en vijf van zijn kinderen. De oudste zoon was inmiddels de 18 jaar ruimschoots gepasseerd en kwam daardoor niet meer in aanmerking voor gezinshereniging. Eind 2014 werd alsnog een machtiging voor voorlopig verblijf (mvv) afgegeven voor deze zoon zodat ook hij naar Nederland kon komen. De familie is in afwachting van een woning voor het hele gezin.

Figuur 4: Cliënten Regionaal Steunpunt Rechtsbescherming in 2014



Voor 122 vluchtelingen is de gezinshereniging eind 2014 nog niet afgerond. Deels omdat de IND nog geen beslissing heeft afgegeven (37), omdat de aanvraag nog niet kon worden beoordeeld (27) of omdat de aanvragen in de bezwaar/beroepsfase verkeren (20). Ook hebben vijftwintig vluchtelingen nog geen aanvraag ingediend. Twee zaken liggen bij het Europees Hof.

Figuur 5: Resultaten Gezinshereniging



Reiskosten gezinsleden

Voor gezinshereniging is veel geld nodig. Achtergebleven partner en/of kinderen moeten een paspoort kopen. Vaak moeten zij naar de nog functionerende Nederlandse ambassade in een buurland reizen om toestemming te krijgen. Als dat gelukt is moeten ze een duur uitreisvisum, vliegtickets en hoge legeskosten voor vergunningen betalen. Een korte optelsom laat zien dat gezinshereniging al gauw duizenden euro's kost. Geld dat de meeste vluchtelingen die pas in Nederland zijn niet hebben. Het Vluchtelingenfonds biedt daarom financiële ondersteuning voor een deel van de reiskosten. Aanvankelijk gold daarbij een drempelbedrag van € 1000 dat gezien de financiële situatie van de cliënten erg hoog was. In de loop van het jaar is het drempelbedrag daarom teruggebracht naar € 750. Van dit fonds hebben negen vluchtelingen in de regio Amstel tot Zaan een bijdrage ontvangen in het kader van de gezinshereniging, voor twee personen werden leges vergoed en voor vier personen een bedrag uitgekeerd in het kader van bijzondere noden. In totaal is voor circa € 11.000 uitgekeerd. Daarnaast werd voor zeventien gezinsherenigers een beroep gedaan op het Fonds Bijzondere Noden Amsterdam (FBNA). Dit fonds helpt Amsterdammers in financiële nood met een gift als er geen andere voorzieningen zijn. Het FBNA kende totaal € 5.300 toe voor gezinshereniging.

Verlengingen verblijfsvergunning

Het juridisch team heeft 138 personen bijgestaan bij de verlenging dan wel aanvraag van hun verblijfsvergunning asiel onbepaalde tijd. De wachttijd voor de toekenning varieert van twee tot zes maanden.

Naturalisatie

Informatie over naturalisatie werd gegeven aan 44 bezoekers van het juridisch spreekuur. Twee daarvan hebben inmiddels een Nederlands paspoort, twee hebben een aanvraag ingediend en twee hebben een afwijziging ontvangen. Voor deze laatste twee heeft een advocaat bezwaar ingediend. De overigen zijn eind 2014 nog in afwachting van documenten waarmee zij de aanvraag kunnen indienen.

Intrekking van verblijfsvergunning asiel

Een grote groep vluchtelingen (163) werd geconfronteerd met intrekking van hun vergunning. Het betrof onder meer Ivorianen waarvan de vergunning destijds verstrekt is op basis van de onveilige situatie in Ivoorkust. Omdat de omstandigheden in het land verbeterden, werden de asielaanvragen herbeoordeeld. Een aantal Ivorianen had daardoor in 2014 geen rechtmatig verblijf meer. De grootste groep Ivorianen wachtte echter nog op een definitief besluit van de IND of een uitspraak van de rechtbank. Ook van de Libiërs die in de periode dat kolonel Khadafi aan de macht was een verblijfsvergunning asiel op basis van artikel 29b kregen, werd de asielaanvraag herbeoordeeld. De IND heeft niet alleen de mogelijkheid tot herbeoordeling als de situatie in het land van herkomst wijzigt maar ook wanneer blijkt dat de asielaanvraag is gebaseerd op onjuiste informatie. Een aantal vluchtelingen kreeg op grond daarvan een aankondiging van intrekking van de vergunning van de IND.

Uitgeprocedeerden

Asielzoekers die géén verblijfsvergunning hebben, maar wel in de stad verblijven, verkeren in kwetsbare omstandigheden. De praktijk laat zien dat er geen sprake is van een 'sluitend asielbeleid' (toelaten of terugkeer). Een groot deel van de uitgeprocedeerde asielzoekers belandt op straat. Ze kunnen of durven niet terug, terwijl de overheid hen ook niet kan uitzetten. Veel gemeenten zoeken samen met maatschappelijke organisaties naar mogelijkheden voor tijdelijke opvang en begeleiding bij de terugkeer naar eigen land. Om mogelijkheden voor een herhaalde asielaanvraag te bespreken bezochten 49 uitgeprocedeerde asielzoekers het juridisch spreekuur. Deze vluchtelingen waren mannen afkomstig uit verschillende landen onder andere Afghanistan, Burundi, Somalië, Pakistan en Ethiopië. Cliënten die overwogen om terug te keren of een besluit hadden genomen werden doorverwezen naar het project 'Blik op de Toekomst'

Project 'Blik op de Toekomst'

Doel van 'Blik op de toekomst' is uitgeprocedeerde vluchtelingen te begeleiden bij het ontwikkelen van een toekomstperspectief. Als cliënten willen terugkeren naar het land van herkomst kunnen zij daarbij ondersteund worden. Bijvoorbeeld door hen in contact te brengen met organisaties die hen kunnen helpen bij terugkeer en de opbouw van een nieuw leven in het land van herkomst. Daarbij is er speciale aandacht voor mensen met psychische problemen en belemmeringen die kunnen meespelen bij het nemen van een besluit over het daadwerkelijk terugkeren.

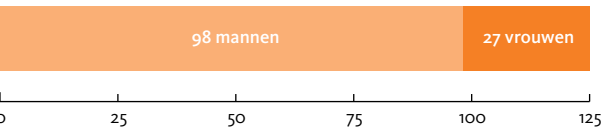
Vluchthaven

Begin januari 2014 kreeg SVAZ van de gemeente Amsterdam een intensieve opdracht te vervullen: namelijk het gedurende zes maanden begeleiden van 125 uitgeprocedeerden: de Vluchthavenbewoners. Doel van dit individuele hulpaanbod was deze bewoners in de periode tot 1 juni 2014 de gelegenheid te bieden optimaal te werken aan hun eigen toekomst. Dat kon zijn door ondersteuning bij het alsnog verkrijgen van een verblijfsvergunning of het afronden van procedures. Maar ook ondersteuning bij oriëntatie

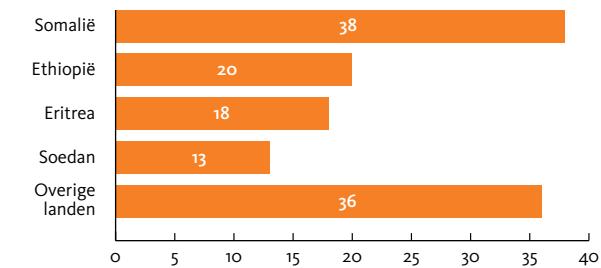
op hervestiging en terugkeer naar het land van herkomst als er geen uitzicht meer was op een verblijfsvergunning in Nederland. Een aantal van degenen die ondersteund werden wilden wel terugkeren, maar konden dat niet door omstandigheden buiten hun schuld. Voor alle Vluchthavenbewoners werd een activerings-traject ontwikkeld bestaande uit vier samenhangende onderdelen:

1. Inzicht in toekomstperspectief en juridische situatie
2. Activiteiten gericht op het verminderen van psychische problematiek
3. Revitalisering en het verkrijgen van vaardigheden die bruikbaar zijn bij het opbouwen van een zelfstandig leven
4. Activiteiten gericht op terugkeer of verblijf (afhankelijk van persoonlijke mogelijkheden)

Figuur 6: Mannen en vrouwen onder Vluchthaven cliënten



Figuur 7: Herkomstlanden Vluchthaven cliënten



### Resultaten

Samen met advocaten werd gekeken naar de individuele juridische verblijfsmogelijkheden en onmogelijkheden. Ook vond bijna wekelijks overleg plaats met de Dienst Terugkeer & Vertrek (DT&V) en de IND over diverse casussen. De groep Vluchthavenbewoners kreeg naast de juridische ondersteuning, activering en cursussen aangeboden. Tevens was er medische zorg door GGD en Equator. Bij de evaluatie van het Vluchthaventeam werd als goed benoemd: de samenwerking binnen het team en met externen, het vertrouwen bij de Vluchthavenbewoners in SVAZ en de positieve ontvangst van het idee om te activeren. Ook positief was dat voor een vijfde deel van de bewoners resultaat werd bereikt voor de Vluchthaven in juli werd gesloten. Elf personen kregen een asielvergunning en een vluchteling een reguliere vergunning voor verblijf bij zijn partner. Voor vijf personen is uitstel van vertrek ingediend op basis van medische gronden (artikel 64). Zes personen zijn goed voorbereid teruggekeerd, naar respectievelijk Somalië, Ethiopië, Soedan en Libië. Minder positief was de enorme bemoeienis van Den Haag met dit project en het voortdurend benadrukken van het behalen van terugkeerresultaten. Daardoor stond de geplande aanpak onder druk en kwam het activeringstraject onvoldoende uit de verf. Het was koorddans voor het SVAZ team om de eigen positie en grenzen te bewaken.

### We are Here

Door de Vluchthaven werd SVAZ in 2014 opnieuw geconfronteerd met een groep uitgeprocedeerden die opkomt voor hun rechten en uitdaagt om stelling te nemen: We are Here! Reden voor VluchtelingenWerk om zich verder te buigen over de rol en positie ten aanzien van uitgeprocedeerden en ongedocumenteerden. Hoofdactiviteit van VluchtelingenWerk is sociaal-juridische dienstverlening en niet het verstrekken van bed, bad en brood. Dat is primair een taak van de (landelijke of lokale) overheid of andere instellingen en VWN blijft zich sterk maken om hen te activeren die taak op zich te nemen, vooral voor de doelgroep waarvan VluchtelingenWerk vindt dat terugkeer (nog) niet mogelijk is.

Het Europees Comité voor Sociale Rechten deed op 10 november 2014 uitspraak naar aanleiding van de klacht die de Protestantse Kerk in Nederland indiende bij de Raad van Europa tegen de Staat der Nederlanden. De Nederlandse overheid moet het recht van ongedocumenteerde vreemdelingen op voedsel, kleding en onderdak als noodzakelijke voorziening ter bescherming van hun menselijke waardigheid - zoals overeengekomen in het Europees Sociaal Handvest - nakomen. Uitdrukkelijk werd daarbij bepaald dat ook onderdak moet worden geboden aan volwassen migranten die de opdracht hebben gekregen het land te verlaten en hieraan geen gehoor kunnen of willen geven.

De Burgemeester van Amsterdam liep op deze ontwikkelingen vooruit door al op 20 oktober 2014 een bed-bad-brood-regeling aan te kondigen die 15 december werd geopend. De opvang betreft een basisvoorziening die 7 dagen per week geopend is van 17.00 uur tot 9.00 uur. De gebruikers krijgen een avondmaaltijd, de mogelijkheid om gebruik te maken van douches, een slaapplek en een ontbijt.

### Komst Asielboten Zaanstad

Waar drie jaar geleden in Zaanstad de detentieboten voor asielzoekers na veel protesten wegens de onmenselijke omstandigheden werden gesloten komen nu opnieuw boten voor de opvang van asielzoekers. De gemeenteraad heeft daar wel een aantal voorwaarden aan verbonden. De tralies en gevangenisdeuren zijn verwijderd en de bewoners kunnen zelf hun kamerdeur afsluiten. In principe worden geen gezinnen geplaatst; wel zijn er enkele kamers voor noodgevallen waar gezinnen kunnen worden opgevangen. Het wordt een zogenaamde Proces Opvang Locatie (POL) waar afhankelijk van het aantal asielaanvragen mensen drie weken tot drie maanden verblijven. In die tijd wordt hun aanvraag beoordeeld en na toekenning verhuizen de vluchtelingen naar een AZC in afwachting van de toewijzing van een woning. Op de wal komen een gezondheidscentrum (dokter, tandarts, fysiotherapie), activiteitenruimte en kantoren (onder meer SVAZ). Bij de ingang zit een portier. De asielzoekers kunnen op ieder gewenst moment het terrein verlaten<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Medio februari 2015 werd bericht dat de asielboten werden 'afgeblazen'! Citaat uit het COA bericht dd. 17 februari 2015: "als gevolg van een relatief lage instroom van eerste aanvragen en een ophogen van de productie bij IND, hebben we nu POL-plaatsen leeg staan en een tekort aan AZC-plaatsen. Dit komt mede omdat een groot deel van de wekelijkse instroom bestaat uit nareizigers. Alle nieuwe instroom zit nu in POL-locaties die gekoppeld zijn aan de IND behandelkantoren. Sinds vorige week staat ook Oranje helemaal leeg. Zowel Oranje als Zaanstad zouden we graag omklappen naar AZC maar dit gaat niet vanzelf vanwege afspraken/eisen van de betreffende gemeenten".





## 2 Maatschappelijke begeleiding

SVAZ start de maatschappelijke begeleiding op de dag dat de vluchteling een woning krijgt toegewezen en eindigt deze op het moment dat de vluchteling zelfstandig kan functioneren in de nieuwe woonomgeving. Een vluchteling is in de ogen van SVAZ zelfstandig als hij of zij over eigen woonruimte beschikt, een inkomen heeft, geslaagd is voor het inburgeringsexamen, de weg weet te vinden in de bureaucratie, participeert in de samenleving en een sociaal netwerk heeft om op terug te vallen. In dit hoofdstuk wordt de maatschappelijke begeleiding in de diverse gemeenten nader toegelicht.

### Taakstelling regio Amstel tot Zaan

Gemeenten hebben de wettelijke taak om mensen die recht hebben op asiel woonruimte te verschaffen, conform de zogenaamde taakstelling huisvesting statushouders. Alle gemeenten krijgen dus te maken met nieuwe vluchtelingen die zich in de gemeenschap een plek moeten zien te verwerven. Behalve in Amsterdam zijn in het eerste halfjaar meer nieuwkomers gehuisvest en begeleid dan was geprognosticeerd. Gezien de groeiende groep asielaanvragers werd de taakstelling gedurende het jaar verhoogd. Mede daardoor eindigden, behalve Ouder-Amstel, Purmerend en Uithoorn, de gemeenten in de SVAZ regio met een aanzienlijke achterstand in de huisvesting van vluchtelingen.

### Maatschappelijke begeleiding A tot Z Amsterdam

In Amsterdam bepaalde het college van B&W eind 2006 dat de gemeentelijke diensten samen verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van een geïntegreerd vluchtelingenbeleid met als doel vluchtelingen zo snel mogelijk zelfstandigheid te laten bereiken. In dat besluit werd de maatschappelijke begeleiding van vluchtelingen van aankomst in Amsterdam tot aan hun zelfstandigheid opgedragen aan SVAZ. Als sociaal regisseur tijdens het traject van 'A tot Z' begeleidt SVAZ gedurende drie en half jaar alle geregistreerde vluchtelingen. SVAZ werkt daarbij samen met de binnen de gemeente verantwoordelijke diensten en

Tabel 1 Achterstand Taakstelling Huisvesting vluchtelingen in gemeenten 2014<sup>3</sup>

| Gemeente      | Achterstand Taakstelling<br>31/12/2014 |
|---------------|----------------------------------------|
| Amsterdam     | 541                                    |
| Diemen        | 4                                      |
| Edam-Volendam | 21                                     |
| Landsmeer     | 6                                      |
| Oostzaan      | 10                                     |
| Ouder-Amstel  | -10                                    |
| Purmerend     | -2                                     |
| Uithoorn      | -2                                     |
| Waterland     | 9                                      |
| Wormerland    | 3                                      |
| Zaandam       | 23                                     |
| <b>Totaal</b> | <b>603</b>                             |

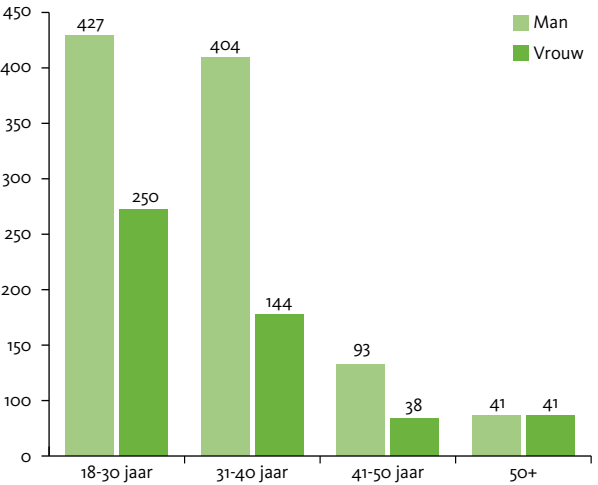
<sup>3</sup> COA (2015)  
Overzicht huisvesting vergunninghouders Peildatum: 01-01-2015



strategische partners om via maatwerk zoveel mogelijk vluchtelingen zo snel mogelijk na vestiging in Amsterdam zelfstandigheid te laten bereiken.

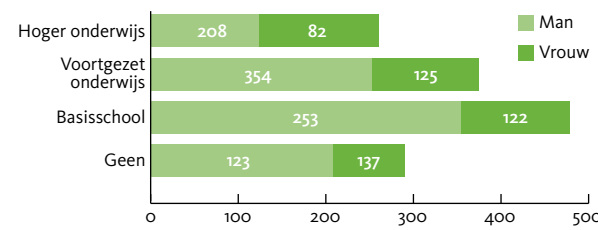
In 2014 werden 1438 vluchtelingen maatschappelijk begeleid, waarvan een derde deel vrouwen en twee derde deel mannen. Het overgrote deel heeft een vergunning asiel maar er waren ook tachtig vluchtelingen met een reguliere verblijfsvergunning op basis van gezinshereniging, schrijnendheid of medische gronden. Op zeventien na hadden alle cliënten een vergunning voor bepaalde tijd.

Figuur 8: Leeftijden van de cliënten MB in Amsterdam



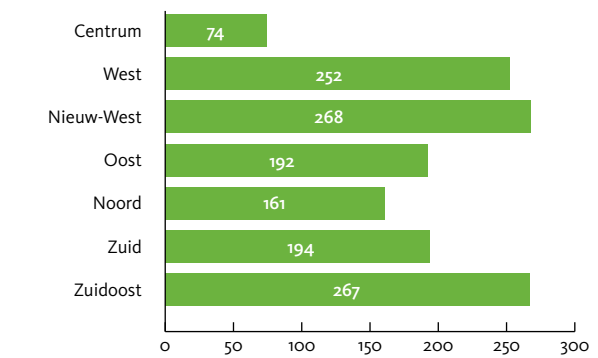
Bijna de helft (47%) van de cliënten is jonger dan dertig jaar, 38% is tussen de dertig en veertig en 15% is ouder dan veertig jaar. De vluchtelingen waren afkomstig uit zestig verschillende landen waarvan Somalië (196), Iran (180), Eritrea (158), Irak (113) en China (96) de belangrijkste waren. Van de cliënten heeft 45% geen onderwijs gehad of alleen basisonderwijs, 34% een voortgezette opleiding en 21% heeft hoger onderwijs gevolgd.

Figuur 9: Opleidingsachtergrond cliënten MB Amsterdam



De grootste groepen cliënten wonen in Amsterdam Nieuw-West, Amsterdam West en Amsterdam Zuidoost.

Figuur 10: Wijken waar cliënten MB wonen in Amsterdam



Aandachtspunten en instrumenten

In de maatschappelijke begeleiding wordt onder andere aandacht besteed aan:

- wegwijs maken in de buurt en in Amsterdam
- de vluchteling door de bureaucratie leiden
- helpen met de opbouw van een netwerk
- systematisch werken aan zelfstandigheid
- vinger aan de pols houden met betrekking tot inburgering
- ondersteunen bij het vormgeven van perspectief op de toekomst
- doorverwijzen naar projecten voor stage, vrijwilligerswerk, opleiding (behalen startkwalificatie) en werk (projecten binnen SVAZ, DWI of elders)

Instrumenten die daarbij worden ingezet:

- uitgebreide intake
- SVAZ wijst de vluchteling op rechten en plichten
- voorlichtingsbijeenkomsten
- coaching op maat
- zorg op maat en gezondheidsvoorlichting
- doorverwijzen
- advies naar ketenpartners
- monitoring
- eindadvies
- klanttevredenheidsonderzoek (tweejaarlijks)

Checklist Zelfstandigheid

Om te meten of en wanneer een cliënt daadwerkelijk zelfstandig is ontwikkelde SVAZ de Checklist Zelfstandigheid.

Checklist Zelfstandigheid SVAZ

Algemene zelfredzaamheid

- ☐ Kan zelf afspraken maken en komt afspraken na
- ☐ Komt op tijd op afspraken, bij verhindering wordt dit tijdig gemeld
- ☐ Is in staat tijdig initiatieven te nemen

Verblijfsvergunning

- ☐ Kent de rechten op grond van de verleende vergunning
- ☐ Weet welke stappen er nodig zijn voor omzetting van document bepaalde tijd naar onbepaalde tijd
- ☐ Kent de voorwaarden voor nationalisering

Financiën

- ☐ Weet wat zijn/haar rechten op inkomensondersteuning zijn en kan deze zelfstandig benutten
- ☐ Klant is op de hoogte van de plichten bij het ontvangen van een uitkering en kent het sanctiebeleid van DWI
- ☐ Klant weet wat hij wekelijks te besteden heeft (inkomsten- en uitgaven-overzicht)
- ☐ Kan het eigen budget beheren
- ☐ Kan omgaan met internetbankieren
- ☐ Heeft inzicht in bruto/netto loon en loonstrookje

Wonen

- ☐ Is op de hoogte van de rechten en plichten van een huurder
- ☐ Is in staat om zelf zaken te regelen rondom gebreken in en om de woning

Gezondheidszorg

- ☐ Weet globaal hoe het Nederlandse gezondheidsstelsel werkt
- ☐ Kent voorwaarden en werkwijze van de zorgverzekering en weet hoe er gebruik van kan worden gemaakt

Inburgering en participatie

- ☐ Weet wat er verwacht wordt van de inburgeraar
- ☐ Kan een keuze maken ten aanzien van Taalaanbieder
- ☐ Weet welke stappen genomen kunnen worden als inburgering niet behaald wordt
- ☐ Verkent verschillende participatiemogelijkheden in eigen leefomgeving
- ☐ Is tevreden met sociaal netwerk dat hij/zij heeft
- ☐ Heeft toekomstwens m.b.t. werk of studie geformuleerd
- ☐ Is duurzaam aan het werk

Gezin

- ☐ Weet hoe gezinshereniging/vorming gerealiseerd kan worden
- ☐ Is op de hoogte van het Nederlandse onderwijsstelsel (voor volwassenen en kinderen)
- ☐ Is op de hoogte van mogelijkheden voor gezinsleden om deel te nemen aan sport- en culturele activiteiten

Intensiteit van de begeleiding

Het begeleidingsaanbod omvat gemiddeld twaalf uur gedurende drieënhalf jaar maar wordt afgestemd op de individuele behoefte en wensen van de vluchteling. Regioplan deed in opdracht van de gemeente Amsterdam onderzoek naar de maatschappelijke begeleiding door SVAZ<sup>4</sup>. Wat de intensiteit van de begeleiding betreft werd daarin onderscheid gemaakt tussen:

*Reguliere begeleiding:* door vastgesteld begeleidingsaanbod in staat de weg te vinden in de Amsterdamse samenleving. 12 uur begeleiding per jaar: schatting 35-40% van de cliënten.

*Intensieve begeleiding:* overwegend laagopgeleide vluchtelingen. Veel meer dan 12 uur per jaar begeleiding: schatting 50%

*Minder intensieve begeleiding:* vaak studerende vluchtelingen die zich na de eerste zes maanden slechts incidenteel melden. Minder dan 12 uur per jaar begeleiding: schatting 12-15%.

Regioplan onderzocht ook onder 175 cliënten hoeveel tijd het kostte voor zij zelfstandig waren.

Tabel 2 Zelfstandigheid op verschillende meetmomenten

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Zelfstandigheid na 2 tot 3 maanden         | 41 |
| Zelfstandigheid na 10 tot 12 maanden       | 32 |
| Zelfstandigheid na 20 tot 22 maanden       | 17 |
| Zelfstandigheid na 28 tot 30 maanden       | 20 |
| Zelfstandigheid na afsluiting (42 maanden) | 65 |

|               |            |
|---------------|------------|
| <b>Totaal</b> | <b>175</b> |
|---------------|------------|

- Uit het onderzoek kwam naar voren dat vluchtelingen aan het eind van het traject:
- zelf afspraken kunnen maken en nakomen en tijdig in staat zijn om initiatieven te nemen;
  - zaken rondom de woning zelf kunnen regelen en kennis van de rechten en plichten van een huurder hebben;
  - kennis en vaardigheden rondom de verblijfsvergunning bezitten;
  - globaal weten hoe het Nederlandse gezondheidsstelsel werkt;
  - op de hoogte zijn van inburgeringsverplichtingen en weten via welke wegen ze aan een baan kunnen komen.

- Maar ook dat vluchtelingen na drieënhalf jaar maatschappelijke begeleiding in mindere mate:
- op de hoogte zijn van het Nederlandse onderwijsstelsel voor volwassenen en kinderen;
  - zelfstandig inkomen uit arbeid kunnen verkrijgen;
  - voldoende inkomsten hebben (gebaseerd op de leef-situatie);
  - zelfstandig kunnen omgaan met inkomsten en uitgaven;
  - op de hoogte zijn van de mogelijke financiële hulp die instanties bieden en hier ook zelfstandig een beroep op kunnen doen.

Klanttevredenheidsonderzoek

SVAZ voerde zelf een klanttevredenheidsonderzoek uit. Alle twintig cliënten vonden de begeleiding goed, waarvan veertien zelfs zeer goed. Cliënten spraken daarnaast in de interviews hun zeer grote tevredenheid uit over bijna alle dienstverlening van SVAZ, de kennis van de medewerkers en de manier waarop medewerkers rekening hielden met hun culturele achtergrond en met hun taalvaardigheid. Ook waren zij tevreden over de mate waarin medewerkers hen een respectvolle behandeling gaven, omgaan met privacygevoelige informatie en deskundigheid ten aanzien van het vluchtelingenbeleid. Op de vraag hoe zij hun contactpersoon beoordeelden toonden cliënten zich op twee na erg tevreden over de inzet en behandeling door hun ‘vaste contactpersonen’. Vooral een vaste contactpersoon die voor continuïteit zorgt, boezemde vertrouwen in.

Cliënt uit Nigeria: “She is like a mother to me. Please don’t change her.” Cliënt uit Azerbeidzjan: “Zij was duidelijk en zij was aardig. En het was fijn, dat zij dat lang bleef doen, omdat ik haar vertrouwde.” Slechts enkelen, een cliënt die vier verschillende contactpersonen had gehad en een cliënt met een vrijwilliger die onvoldoende op de hoogte bleek van de diverse regelingen, waren minder tevreden.

Ideaalplaatje maatschappelijk begeleiders volgens de cliënten

Dit ideaalplaatje is samengesteld op basis van wat cliënten naar voren brachten tijdens de interviews en het kwaliteits-spel in het kader van het klanttevredenheidsonderzoek. Uiteraard hoeft niet elke maatschappelijk begeleider over alle kenmerken te beschikken, maar het geeft een goed inzicht in de kwaliteiten die cliënten belangrijk vinden.

Wat kenmerkt een ideale contactpersoon?

Houding

- Kan heel goed luisteren.
- Is een prettig/aardige persoon en heeft respect voor de cliënten.
- Heeft bij elke gesprek (enige) aandacht voor de persoonlijke situatie van de cliënten.
- Houdt voldoende rekening met de culturele achtergrond van de cliënten.
- Probeert de vragen van de cliënten goed te begrijpen en legt de antwoorden op die vragen goed uit.
- Houdt daarbij goed rekening met het niveau van Nederlands van de cliënten.

Gedrag

- Stimuleert de cliënten zo veel mogelijk om zelf zijn/haar problemen op te lossen:
  - legt bijvoorbeeld de stappen bij het bellen van een instantie uit
  - geeft suggesties voor het ordenen van papieren of het noteren van afspraken in een agenda
  - geeft cliënten het vertrouwen, dat zij (binnenkort) de problemen zelf kunnen oplossen.
- Komt goed op /zorgt goed voor zijn/haar cliënten (bijvoorbeeld dat zij naar een opleiding/school kunnen).
- Zorgt bij cliënten die gestrest zijn dat ze worden gerustgesteld.
- Is altijd zorgvuldig met de gegevens van cliënten.
- Neemt voldoende tijd en is geduldig bij het uitleggen van informatie. Wordt nooit boos!
- Neemt contact op/belt zo nodig naar relevante instanties (IND, BD, Rechtshulp, DWI etc.) als dat voor cliënten nog te ingewikkeld is.

Vaardigheden

- Heeft voldoende kennis van de Sociale Kaart en verwijst goed door naar relevante instanties.
- Is goed op de hoogte van de Nederlandse wetgeving en regels.
- Heeft voldoende achtergrondkennis om cliënten te helpen bij het invullen van formulieren en het lezen en uitleggen van (ingewikkelde) brieven.
- Geeft goede adviezen passend bij de betreffende cliënt en zorgt voor oplossingen bij de vele problemen, die cliënten zelf niet kunnen oplossen.
- Heeft (enige) kennis van de ontwikkeling van de taalvaardigheid in het Nederlands.
- Spreekt zo mogelijk de eigen taal van de cliënten of communiceert in het begin van de begeleiding in het Engels of het Frans.
- Leert cliënten relevante kenmerken van communicatie in Nederland: bijvoorbeeld als je in Nederland met iemand spreekt dan kijk je hem/haar in de ogen, terwijl dat in het land van herkomst juist onbeleefd is.

<sup>4</sup> Regioplan (2014) *Maatschappelijke begeleiding van vluchtelingen in de gemeente Amsterdam*

### Wijkvrijwilligers

In 2014 waren er in vier wijken van Amsterdam 222 vrijwilligers actief: Centrum-West, Rivierenbuurt/de Pijp, Amsterdam Noord en Zeeburg-Oost. Ruim honderd-vijftig vrouwen vormen de meerderheid onder de wijkvrijwilligers. Vluchtelingen worden via hun vaste contactpersoon bij SVAZ aangemeld om in aanmerking te komen voor een wijkvrijwilliger. Hun wensen worden geïnventariseerd en er wordt gezocht naar een geschikte en beschikbare vrijwilliger uit dezelfde buurt. Nieuwe wijkvrijwilligers verbinden zich in principe voor een periode van minimaal een half jaar voor een dagdeel per week. Elke vrijwilliger ontvangt een introductiemap met daarin informatie over de werkwijze van SVAZ, de koppeling aan cliënten, de wijkvrijwilligersgroepen en het contact met de vluchteling. In de map is verder informatie te vinden over culturele diversiteit, over de Vereniging VluchtelingenWerk Nederland en over asielprocedures. De wijkvrijwilligers krijgen scholing op het gebied van inburgering, grenzen stellen, taal etc. Daarnaast is er twee maal per jaar een bijeenkomst met vrijwilligers uit de eigen wijk.

*Linda Oele, coördinator wijkvrijwilligers Amsterdam:* “Tijdens het kennismakingsgesprek worden wijkvrijwilligers geïnformeerd over de belangrijkste cultuurverschillen en het belang van het stellen van grenzen in het contact. Ook wordt tijdens dat gesprek duidelijk gemaakt wat hun taken zijn en wat de taken zijn van de vaste contactpersonen/consulenten bij SVAZ. De vrijwilligers geven vooral signalen door, maar gaan er niet zelf mee aan de slag. Wijkvrijwilligers kunnen hun buurtgenoten ondersteunen door het bieden van sociaal contact, het wegwijs maken in de eigen buurt, op het gebied van taal, maar ook kunnen zij hulp bieden bij praktische klussen zoals het aansluiten van een wasmachine of hulp bij internetproblemen. Zij praten veel Nederlands met de vluchteling en geven zo nodig allerlei informatie over de Nederlandse cultuur (verhouding man-vrouw, ik-cultuur versus wij-cultuur etc.). Daarbij sluiten zij zoveel mogelijk aan bij de vluchteling wat betreft diens wensen en interesses. Zo kunnen zij in het begin met ideeën voor uitstapjes komen. Maar uiteindelijk is het de bedoeling,

dat zij de vluchteling stimuleren zelf het initiatief te nemen voor activiteiten buitenshuis en het maken van afspraken met instanties.”

Iedere wijkvrijwilliger krijgt elke drie maanden een terugkoppelingsformulier, waarin gevraagd wordt naar hun bevindingen. Verzocht wordt informatie over de sociale situatie van de cliënt, de mate van zelfredzaamheid en gezondheid van de klant terug te koppelen naar de maatschappelijk begeleider van de vluchteling.

**Huurdersondersteuning door woon-wijkvrijwilligers**  
Wijkvrijwilligers met een bijzondere taak zijn de woon-wijkvrijwilligers die werden gekoppeld aan huurders met een vluchtelingenachtergrond. De woon-wijkvrijwilliger ontmoet de vluchteling op het moment dat deze vanuit het AZC voor de eerste regeldag naar de toegewezen huurwoning komt. Voor de vluchteling blijkt het tekenen van het huurcontract voor de woning in aanwezigheid van een woon-wijkvrijwilliger een groot voordeel. De woning kan dan samen worden bekeken en de checklist wordt samen met de woon-wijkvrijwilliger ingevuld. Onderhoudsklachten in de woning werden daardoor sneller verholpen. Niet alleen de vluchtelingen ook Eigen Haard, Ymere en De Alliantie, de drie corporaties waarmee SVAZ een overeenkomst voor deze huurdersondersteuning sloot, waardeerden de manier waarop woon-wijkvrijwilligers zich opstellen tijdens de schouw.

| Tabel 3 Huisbezoeken huurders 2014 |           |
|------------------------------------|-----------|
| Eigen Haard                        | 50        |
| Ymere                              | 24        |
| Alliantie                          | 8         |
| <b>Totaal</b>                      | <b>82</b> |

Zodra de vluchteling in de nieuwe woning is getrokken komt de woon-wijkvrijwilliger op huisbezoek. Woon-wijkvrijwilligers laten de nieuwe huurder kennismaken met de burens, informeren over rechten en plichten van de huurder, veiligheidsaspecten, leefomgeving, zoals openbaar vervoer en goedkope winkels. Daardoor zijn vluchtelingen beter op de hoogte van hun rechten en plichten als bewoner/huurder, raken zij beter thuis in hun nieuwe woonomgeving en zullen zich daarvoor ook eerder verantwoordelijk voelen. Woon-wijkvrijwilligers dragen bij aan een goede verstandhouding tussen verhuurder en huurder en de communicatie verbetert waardoor problemen eerder wordenesignaleerd en opgelost. In 2014 zijn er achttien actieve woon-wijkvrijwilligers geworven, een nieuwe coördinator woon-wijkvrijwilligers en twee nieuwe coördinatoren huisbezoeken. Door de woon-wijkvrijwilligers zijn 82 huisbezoeken afgelegd bij vluchtelingen die in 2014 een huurcontract tekenden.

### Maatschappelijke begeleiding Diemen

Uitgangspunt in Diemen is dat cliënten in totaal twee jaar worden begeleid met financiering door de gemeente. In 2014 gold dat voor 24 cliënten. Daarnaast werd een aantal cliënten al langer dan twee jaar ondersteund. De begeleiding is gefaseerd opgezet: gestart wordt met informatie over huisvesting en kennismaking met de gemeente en SVAZ. Zes tot acht weken nadat de vluchteling in Diemen kwam wonen, wordt samen onderzocht wat de wensen en knelpunten zijn waarmee de vluchteling wordt geconfronteerd binnen de nieuwe leefsituatie. Vervolgens wordt een activiteitenplan ontwikkeld met doelen voor de korte en langere termijn. Mariet ten Doeschot, coördinator locatie Diemen: “In Diemen wordt de begeleiding deels verzorgd door vrijwilligers en stagiaires. De vrijwilligers spreken zo veel mogelijk Nederlands met hun cliënten en vragen de cliënt zo nodig om een vriend of landgenoot te regelen die bereid is om hen telefonisch te ondersteunen. In de overige gevallen kan gebruik worden gemaakt van de tolktelefoon. Ook heeft men goede ervaringen met Google Translate en andere vertaalprogramma's. Door hun gedrag en inzet van hun vaardigheden werken vrijwilligers zo veel mogelijk

toe naar zelfredzaamheid. Dat doen zij door de verantwoordelijkheid voor de te nemen stappen in toenemende mate bij de cliënten te leggen. Ook bij het bellen van instanties sturen de begeleiders geleidelijk aan op zelf doen. En zij motiveren hun cliënten door vooral datgene te benadrukken wat (al wel) gelukt is.”

Naast individuele begeleiding werden in Diemen ook groepsactiviteiten georganiseerd. Bijvoorbeeld voor acht analfabete mannen en vrouwen die wekelijks een middag met twee vrijwillige NT2 docenten taalvaardigheid oefenden. Ook wekelijks werden vijf tot acht vrouwen groepsgewijs begeleid door twee vrijwilligers ter voorbereiding op hun Inburgeringsexamen. De ontmoetingsmiddag met 90 bezoekers kreeg enthousiaste reacties.

#### Resultaten Diemen

- 14 cliënten uit de instroom 2013 zijn na twee jaar maatschappelijke ondersteuning minimaal een trede gestegen op de participatieladder
- 2 daarvan hebben betaald werk
- 2 verrichten onbetaald werk.
- 1 cliënte is gestart met een mbo opleiding

### Maatschappelijke begeleiding Uithoorn en Ouder-Amstel

Sinds 2013 heeft SVAZ ook overeenkomsten met de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel over de maatschappelijke begeleiding van vluchtelingen in deze gemeenten.

In **Uithoorn** kwamen negen gezinnen met totaal twintig kinderen en drie alleenstaanden wonen. De kinderen zijn aangemeld bij het basisonderwijs en een ouder kind bij de internationale schakelklas (ISK). Kinderen die meer dan een jaar in het AZC woonden, konden niet naar de internationale taalklas (ITK) waarvan de financiering alleen geldt voor het eerste jaar in Nederland. Omdat de kinderen erg laag geschoold waren wilde de basisschool hen ook niet toelaten. Na overleg met betrokkenen organisaties zijn de kinderen toch aangenomen. Voor extra taalondersteuning werden de kinderen aangemeld

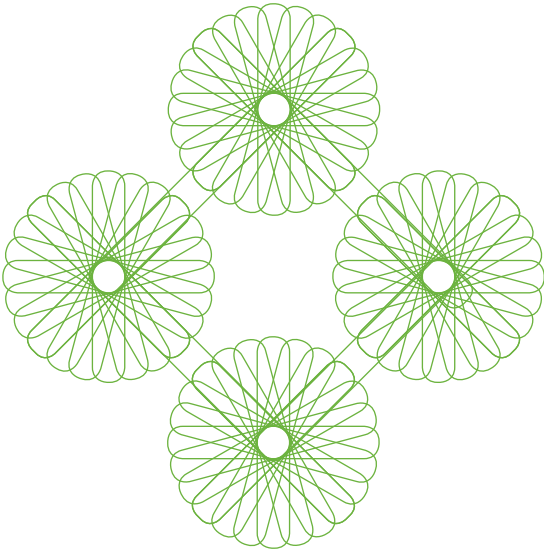


bij Voorleesexpress. Was voor de taalklas een jaar in Nederland te lang, voor een vergoeding uit het Declaratiefonds jongeren van de gemeente was minimaal een jaar woonachtig in Uithoorn juist een voorwaarde. Nieuw gevestigde vluchtelingen konden daardoor geen beroep doen op dit fonds voor de kosten van overblijf van hun kinderen. Daardoor kwam fulltime deelname van de ouders aan de inburgeringscursus in gevaar. Door een apart verzoek in te dienen bij de gemeente werd dit probleem opgelost. Eind 2014 zitten toch alle cliënten op een inburgeringscursus en zijn twee daarvoor al geslaagd. Kennis werd gemaakt met Stichting Ondersteuning Vluchtelingen Amstelland (SOVA). Van SOVA kunnen cliënten een financiële vergoeding krijgen voor bijvoorbeeld aanschaffing van een fiets.

In **Ouder-Amstel** vestigden zich in 2014 vier gezinnen met kinderen en twee alleenstaanden. Ook deze vluchtelingen en degenen die al in de gemeente woonden, werden door SVAZ begeleid naar zelfstandigheid. Vijftien cliënten zijn met diverse hulpvragen geholpen. Alle vijftien werden zij ingeschreven bij een taalschool en voor hun kinderen werd een basisschool gevonden. Misverstanden door een vermeende huurachterstand zijn opgelost en cliënten werden geholpen bij het aanvragen van kwijtscheldingen en toeslagen. Eind 2014 zijn drie cliënten zelfredzaam. Twee daarvan zijn respectievelijk een hbo en een mbo opleiding gestart. Een cliënt is doorgestroomd naar het Startbaanproject van SVAZ.

### Maatschappelijke begeleiding Zaanstreek-Waterland

In 2014 waren er 72 nieuwe huisvestingen in Zaanstreek-Waterland, waaronder tien uitgenodigde gezinnen. Ook de meerderheid van de overige huisvestingen betrof gezinnen met twee ouders. Het aantal trajecten maatschappelijke begeleiding is dan ook twee keer zo groot als het aantal huisvestingen.



Tabel 4 Huisvestingen Zaanstreek-Waterland 2014

|               |    |
|---------------|----|
| Zaanstad      | 43 |
| Landsmeer     | 1  |
| Oostzaan      | 2  |
| Wormerland    | 3  |
| Purmerend     | 15 |
| Waterland     | 5  |
| Edam-Volendam | 5  |
| Totaal        | 72 |

Tabel 5 Aantal in 2014 gestarte trajecten maatschappelijke begeleiding

|               |     |
|---------------|-----|
| Zaanstad      | 77  |
| Landsmeer     | 5   |
| Oostzaan      | 3   |
| Wormerland    | 8   |
| Purmerend     | 40  |
| Waterland     | 7   |
| Edam-Volendam | 5   |
| Totaal        | 145 |

Rond de huisvesting werd contact onderhouden met woningcorporaties in de gemeenten Zaanstad, Oostzaan, Wormerland, en Amsterdam voor de woning in Landsmeer. Huisvestingen zijn uitgevoerd volgens protocol en cliënten werden geholpen met de eerste opstart in de gemeenten. Met behulp van een checklist zijn de regelingen getroffen die van toepassing zijn op individuele cliënten. Aan alle nieuwe statushouders is individueel voorlichting gegeven over inburgering. Oudkomers kregen informatie over de afhandeling van de inburgering van voor 2013 toen de nieuwe wet in werking trad.

De maatschappelijke begeleiding in Zaanstreek-Waterland is gericht op het planmatig ondersteunen van vluchtelingen om sociale zelfredzaamheid, (zicht op) een inburgeringsdiploma en duurzame uitstroom naar studie of werk te realiseren. Het traject beslaat een periode van anderhalf jaar. Bij indicaties zoals analfabetisme en/of trauma is verlenging op aanvraag mogelijk. Aan de hand van de CODAR methodiek<sup>5</sup> wordt:

- geïnventariseerd wat de situatie en de mogelijkheden van de cliënt zijn;
- op basis daarvan een plan van aanpak opgesteld en uitgevoerd;
- twee maal per week een open spreekuur gehouden voor cliënten;
- na afloop van de trajectperiode het traject geëvalueerd en afgerond.

Tabel 6 Spreekuurbezoeken

|               |      |
|---------------|------|
| Zaanstad      | 868  |
| Landsmeer     | 75   |
| Oostzaan      | 83   |
| Wormerland    | 51   |
| Purmerend     | 186  |
| Waterland     | 70   |
| Edam-Volendam | 80   |
| Totaal        | 1413 |

*Marleen van Dam, coördinator maatschappelijke begeleiding Zaanstad:*  
“Ook in Zaanstad wordt de maatschappelijke begeleiding grotendeels verzorgd door vrijwilligers. Niet alle beginnende vrijwilligers zullen van meet af aan goed op de hoogte zijn van de sociale kaart en de regelingen. Dat is kennis die ze tijdens werkbegeleiding en intervisie moet worden bijgebracht. In verband met de onlangs door de gemeente Zaanstad teruggebrachte begeleidingstijd worden vrijwilligers in Zaanstad getraind om beter te kunnen toewerken naar zelfredzaamheid.”

### Servicepunt Belastingen

Sinds begin 2014 ondervonden vluchtelingen grote problemen met de toekenning van toeslagen door de Belastingdienst. Door de grootscheepse fraude met toeslagen die in 2013 aan het licht kwam kreeg de Belastingdienst de opdracht strenger te controleren. Voor deze controle moesten vluchtelingen zich melden op het Belastingkantoor. Het duurde vaak enkele weken voordat men hier terecht kon en het kwam ook regelmatig voor dat er in Amsterdam geen ruimte was en mensen zich bijvoorbeeld op het Belastingkantoor in Leiden moesten melden. Ondertussen hadden de cliënten geen geld om hun rekeningen te betalen, Dat zorgde voor veel stress. Vanwege de vertraging bij het toekennen van toeslagen door de Belastingdienst werden vluchtelingen in verschillende gemeenten - zoals in Ouder-Amstel - aangemeld bij Voedselbank. VWN ging vanaf januari met het hoofdkantoor van de Belastingdienst in overleg over deze problematiek en stuurde een brief naar de verantwoordelijk staatssecretaris. Ook de Nationale Ombudsman werd benaderd. Uiteindelijk werden in juli samenwerkingsafspraken gemaakt om alle aanvragen voor toeslagen binnen 8 – 10 weken af te handelen. Voorwaarde was dat de aanvraag gedaan is met een van de tokens<sup>6</sup> van de Belastingdienst. VluchtelingenWerk werd servicepunt van de Belastingdienst.

<sup>5</sup> ‘CODAR’ verwijst naar de beginletters van de onderdelen van deze methodiek: Contact leggen, Onderzoeken, Doelen stellen, Acties uitvoeren, Resultaten meten/evalueren

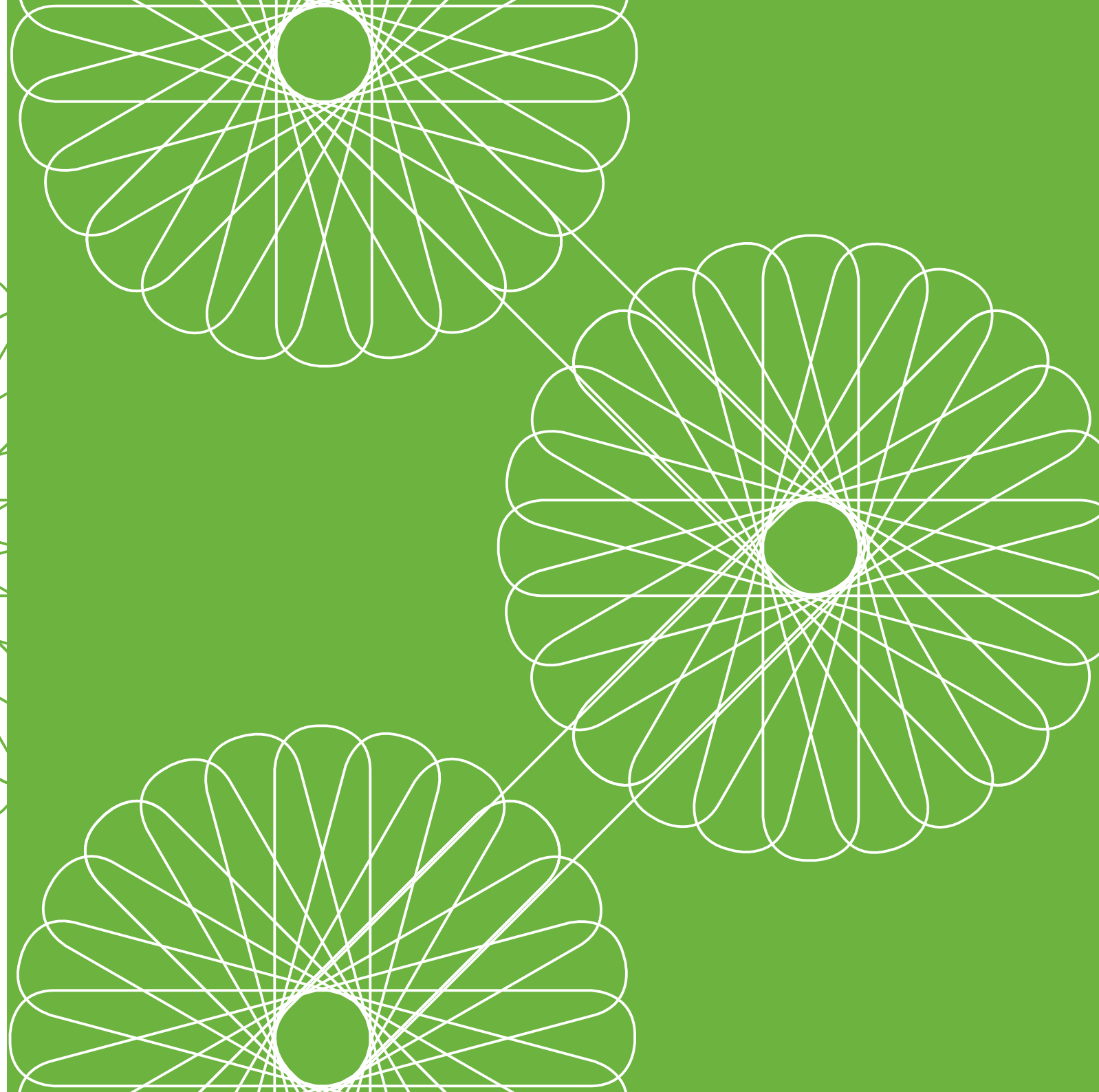
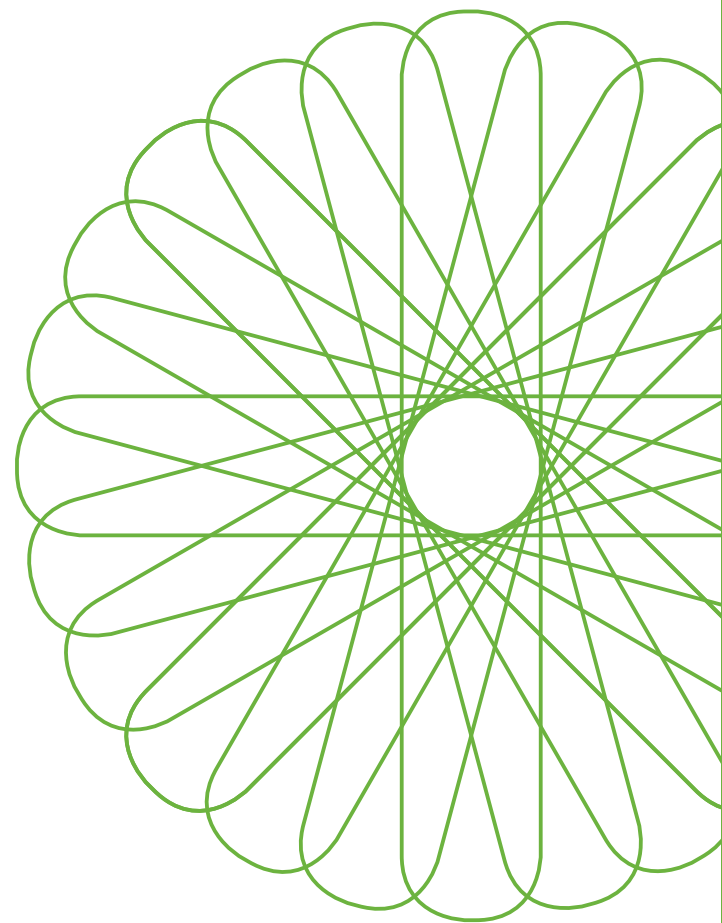
Bij de afspraak hoorde ook een snelle ‘schoonmaakactie’ van zaken die lang bij de Belastingdienst lagen. Deze veegacties waarbij aangeleverde probleemsituaties snel werden opgepakt zijn succesvol verlopen, maar niet alle knelpunten zijn hiermee opgelost.

### Gezondheid

Doorverwijzen naar medische of psychische hulpverlening indien nodig was onderdeel van de maatschappelijke begeleiding in alle gemeenten. Uit onderzoek blijkt dat bij sommige vluchtelingen de gezondheid afneemt naarmate ze langer in Nederland verblijven. SVAZ neemt deel aan het gemeentelijk overleg vluchtelingen (GOV) Amsterdam waar geconstateerd is dat trauma’s vaak (te) laat opgespoord worden<sup>7</sup>. Daarom gebruikt SVAZ een door Pharos ontwikkeld screeningsinstrument voor het opsporen van trauma’s en voor vroegtijdige signalering van gezondheidsproblemen en doorverwijzing.

<sup>6</sup> Een token is een eHerkenningmiddel waarmee kan worden ingelogd op overheidsdiensten.

<sup>7</sup> GGD Amsterdam (2014), *Vluchtelingen en Gezondheid*.





## 3 Nederlands als nieuwe Taal

De ervaring leert dat taalcoaches een belangrijke actieve bijdrage leveren aan de zelfredzaamheid en het doorbreken van het sociaal isolement van vluchtelingen. Voor vluchtelingen is het contact met een taalcoach een goede kans om de taal te oefenen en kennis te maken met de Nederlandse gewoonten en gebruiken. Taalcoaches komen op hun beurt in contact met gebruiken en gewoonten uit andere culturen. In dit hoofdstuk een samenvatting van de projecten in de regio gericht op het vergroten van de taalvaardigheid van vluchtelingen door het inzetten van vrijwillige taalcoaches.

27

### Ruim 250 nieuwe taalcoaches

Naast de taalkoppels die begin januari al actief waren, vonden er in 2014 ruim 250 nieuwe koppelingen plaats waarvan 213 in Amsterdam en Diemen en 52 in Zaanstreek-Waterland.

Tijdens de evaluaties reageerden zowel vluchtelingen als vrijwilligers enthousiast op de taalcoaching. Niet alleen verbeterden vluchtelingen hun taalniveau en communicatievaardigheden, ook bezochten ze samen met hun taalcoaches vaak musea en oriënteerden zij zich op de arbeidsmarkt en op vrijwilligerswerk. Tijdens het half jaar taalcoaching komt veel tot stand en vaak ontstaan langduriger contacten. Een cliënt afkomstig uit Somalië vertelt: "Ik had een taalcoach in Amsterdam, een heel goede jongeman. Hij is nu mijn vriend geworden. Ik leerde van hem veel over Nederland en toen ben ik zelf ook boeken over Nederland gaan lezen. Hij hielp mij met de computer en leerde mij fietsen. En hij bracht mij naar Kringloopwinkels. Wij hebben een heel goede relatie. Soms ga ik ook naar zijn huis in Amsterdam en ook zijn vriendin komt bij ons eten."

De ondersteuning door een taalcoach blijkt ook van groot belang bij het slagen voor het Inburgeringsexamen.

### Echtpaar afkomstig uit Ethiopië over hun taalcoach:

"Onze taalcoach komt twee of drie keer per week bij ons. Wij zijn heel tevreden over hem. Hij heeft ons leren schrijven en nazeggen en tegenstellingen bedenken en korte vragen maken. Ook legt hij woorden goed uit en doen we woordspelletjes op de computer. Door hem hebben we allebei het Inburgeringsexamen gehaald."

### Ideaalplaatje taalcoach volgens de cliënten

Op basis van wat vluchtelingen in het kader van het klanttevredenheidsonderzoek over hun taalcoaches en wijkvrijwilligers vertelden is een ideaalplaatje samengesteld. Uiteraard is het ideaalplaatje geen checklist waar aan iedere taalcoach of wijkvrijwilliger moet voldoen, maar een inspiratiebron voor vrijwilligers. Zij kunnen bekijken aan welke kenmerken zij al voldoen of welke zij belangrijk vinden om te verwerven.



Wat kenmerkt een ideale taalcoach?

Houding

- Is aardig, lief, attent en geïnteresseerd.
- Heeft respect.

Gedrag

- Komt 1 of 2 x per week bij de vluchtelingen thuis. Soms ook 's avonds.
- Blijft langdurig bij dezelfde cliënt (langer dan 6 maanden).
- Praat vooral veel Nederlands met hen met (in het begin) weinig moeilijke woorden, want goed luisteren en zelf spreken blijft vaak het moeilijkst (met name voor Aziatische vluchtelingen).
- Neemt bepaalde programma's op CD op die later in de eigen tijd bekeken kunnen worden.

Werkt actief toe naar zelfredzaamheid

- Zoekt concrete oplossingen voor problemen via Google of verwijst door naar instanties/organisaties in de buurt.
- Introduceert vluchteling in de eigen buurt: (tweedehands) winkels, bibliotheek, supermarkten, buurthuis/huis van de wijk.
- Introduceert vluchteling bij organisaties waar zij vrijwilligerswerk kunnen doen bij andere stichtingen, kringloopwinkels, buurthuizen, voedselbanken etc.
- Brengt vluchteling in contact met hun Nederlandse burens.
- Leert vluchteling bijzonderheden over Nederland en de Nederlandse cultuur, zodat zij er meer begrip voor krijgen: bijvoorbeeld over de (indeling in) provincies, over het koningshuis of over het gegeven dat mannen en vrouwen hier in Nederland kunnen trouwen.
- Coacht vluchteling als hij/zij tijdelijk geen zin of motivatie heeft om te leren.
- Gaat soms mee naar instanties zoals de gemeente en legt goed uit hoe het daar werkt.
- Vertelt over 'bijzonderheden' van Nederlanders, bijvoorbeeld dat zij veel directer zijn dan in de meeste andere landen en vaak opener over dingen praten.

Verhoogt niveau van het Nederlands

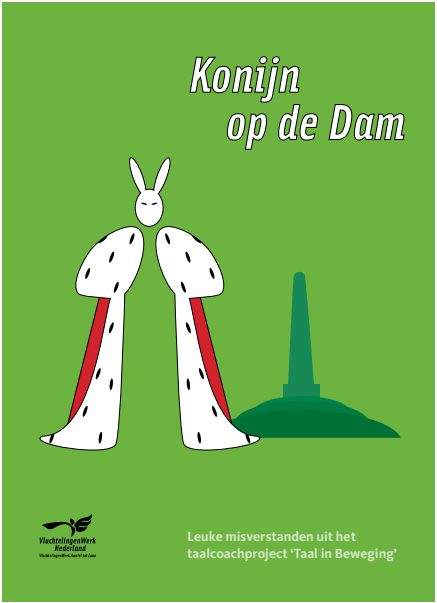
- Weet voldoende over het Nederlands om (alle) vragen over de Nederlandse taal te kunnen beantwoorden.
- Is goed in staat om cliënten te helpen bij het InburgeringsExamen.
- Helpt vluchteling met het huiswerk zowel voor de Nederlandse cursussen als later voor een eventuele vervolgopleiding.
- Heeft voldoende kennis van het Nederlands om cliënt te leren goede Nederlandse zinnen te maken, de Nederlandse grammatica en nieuwe woorden uit te leggen bijvoorbeeld met behulp van tegenstellingen en woordspelletjes op de computer.
- Corrigeert het Nederlands waar nodig.
- Helpt bij het lezen en beantwoorden van moeilijke brieven.
- Leest samen Nederlandse boeken.

Zorgt voor leuke dingen, 'gezelligheid'

- Kookt en eet zo nu en dan samen, eventueel afwisselend bij elkaar thuis.
- Onderneemt uitjes: Artis, de kinderboerderij, musea (bijvoorbeeld Rijks- en Van Goghmuseum; met een museumjaarkaart), restaurants.

Taal in Beweging dansend afgesloten

Op vrijdag 13 juni vond in Amsterdam de feestelijke afsluiting plaats van de projecten Taalcoach Plus en Taal in Beweging. Gedurende de projectperiode van twee jaar waren met subsidie van het Europees Integratiefonds, het Europees Vluchtelingenfonds en van gemeenten respectievelijk 76 en 313 taalkoppels gevormd. De overgrote meerderheid daarvan in Amsterdam, maar ook in Diemen, Uithoorn en Zaandam vonden koppelingen met medefinanciering door de Europese fondsen plaats. Tijdens de slotbijeenkomst genoten zo'n honderdvijftig aanwezigen van een film over taalcoaching met aansluitend een gesprek met een aantal taalkoppels onder leiding van politicoloog Ali Al-Jaberi als dagvoorzitter. DWI Teammanager Ketenregie & Beleid Jan van den Oord en publiciste Naima Azough benadrukten het belang van taalcoaching. Er werd gelachen tijdens het optreden van stand-up comedian Fuad Hassen en de Afrikaanse band Nafaya sloot de bijeenkomst af met muziek waar enthousiast op gedanst werd. Alle aanwezigen kregen het boekje 'Konijn op de Dam' met leuke misverstanden uit het taalcoachproject 'Taal in Beweging'.



*Elizabeth Bereket, projectleider van de Amsterdamse taalcoachprojecten:* “Het SVAZ ‘Functieprofiel taalcoach’ waarmee wij nieuwe taalcoaches werven komt op een groot aantal punten overeen met het ideaalplaatje dat tijdens het klanttevredenheidsonderzoek is opgesteld. Dat functieprofiel bevat de werkzaamheden van een taalcoach, de gevraagde vaardigheden en beschikbaarheid en datgene wat vanuit SVAZ geboden wordt. Na aanmelding krijgt de taalcoach een uitgebreid formulier toegestuurd, waarop naar bekwaamheden en beschikbaarheid (ook voor de scholing) wordt gevraagd. Met elke taalcoach volgt daarna een kennismakingsgesprek, waarbij ook de gedragscode voor taalcoaches aan de orde komt. Daarin staat ook dat iedere taalcoach de zelfredzaamheid van de cliënt vooropstelt.”

Een vluchteling die een taalcoach wil, meldt zich via de consulent of via de mail en ontvangt een aanmeldformulier. Dan volgt een gesprek waarin zijn of haar wensen worden geïnventariseerd. Vervolgens wordt een bij die wensen passende taalcoach geselecteerd. Alle onderlinge afspraken worden in een overeenkomst vastgelegd, zoals:

- de overeenkomst wordt in principe voor een half jaar aangegaan;
- samen worden de taalcoachdoelen opgesteld;
- na zes maanden worden die doelen geëvalueerd aan de hand van een evaluatieformulier.

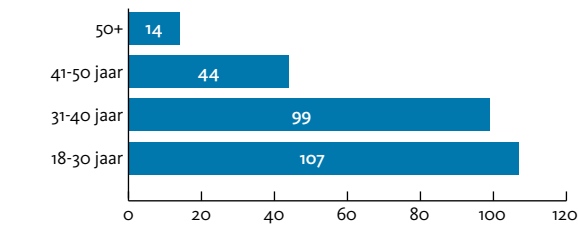
Taalcoaches zijn verplicht deel te nemen aan een training ‘Methodisch handelen als taalcoach’. Daarnaast worden hen een training ‘Grenzen stellen’ en thematische uitwisselingsbijeenkomsten aangeboden.

*Elizabeth Bereket:* “Taalcoaches kunnen verder op ieder gewenst moment vragen aan ons stellen via de speciale servicedesk die permanent bereikbaar is. Zo lang er cofinanciering is ontvangt elk koppel een OBA-jaarabonnement, een museumjaarkaart, een woordenboek Nederlands als Tweede taal (NT2), een studieboek ‘Toets gesproken Nederlands’ en een agenda om de onderlinge afspraken in te noteren.”

Deelnemers Taal in Beweging (TIB)

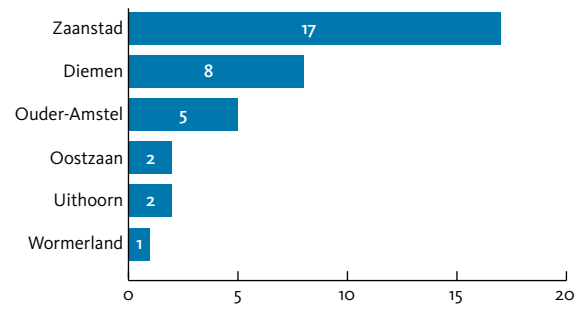
De vluchtelingen die gekoppeld werden aan een taalcoach waren voor de helft vrouwen en voor de helft mannen. Zij waren afkomstig uit 44 verschillende landen. De grootste groep heeft als herkomstland Iran (35), gevolgd door Somalië (31) en Eritrea (27). Vooral jonge vluchtelingen namen deel aan het TIB project: 75% onder de veertig jaar!

Figuur 11: Leeftijdscategorieën deelnemende vluchtelingen TIB



De meeste vluchtelingen die gekoppeld werden aan een taalcoach kwamen uit Amsterdam. Bijna twaalf procent kreeg een taalcoach in een van de andere gemeenten in de SVAZ regio, zoals Zaanstad, Diemen en Uithoorn.

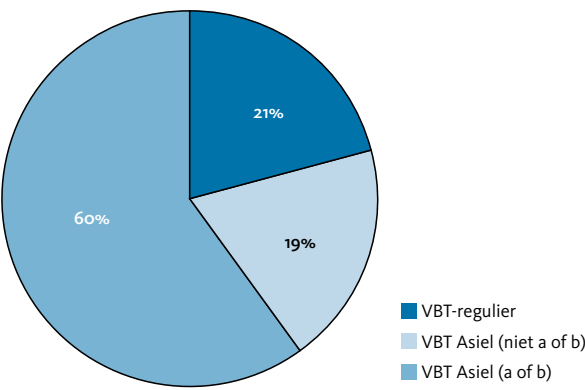
Figuur 12: TIB deelnemers buiten Amsterdam



De twee Europese fondsen verbinden verschillende voorwaarden aan de deelnemers:

**EVF:** Vluchtelingen die op basis van artikel 29 a of b van de Vreemdelingenwet 2000 (Vw 2000) een verblijfstatus hebben gekregen en nog niet genaturaliseerd zijn.

Figuur 13: Status deelnemende vluchtelingen TIB



**EIF:** Derdelanders van buiten de Europese Unie maar geen vluchtelingen die op basis van artikel 29 a of b een verblijfstatus hebben.

Voor de projectmedewerkers was het een hele kunst om de vluchtelingen die wilden deelnemen aan dit project conform de doelgroep vereisten van de Europese Fondsen te kunnen koppelen aan een taalcoach. Maar zij zijn daar bijzonder goed in geslaagd. In figuur 13 een overzicht van de verblijfstatus van de vluchtelingen. Zestig procent daarvan valt onder de voorwaarden van het Europees Vluchtelingen Fonds en veertig procent onder die van het Europees Integratie Fonds.

Speciale leerdoelen

Bijzonder aan het TIB project was dat naast het werken aan de Nederlandse taal er extra aandacht was voor specifieke leerdoelen van vluchtelingen zoals het opbouwen van een netwerk en het vergroten van kennis over cultuur, bedrijven en beroepen. Vluchteling en taalcoach gingen samen op stap om aan die leerdoelen te werken.

Ervaringen van een taalcoach:

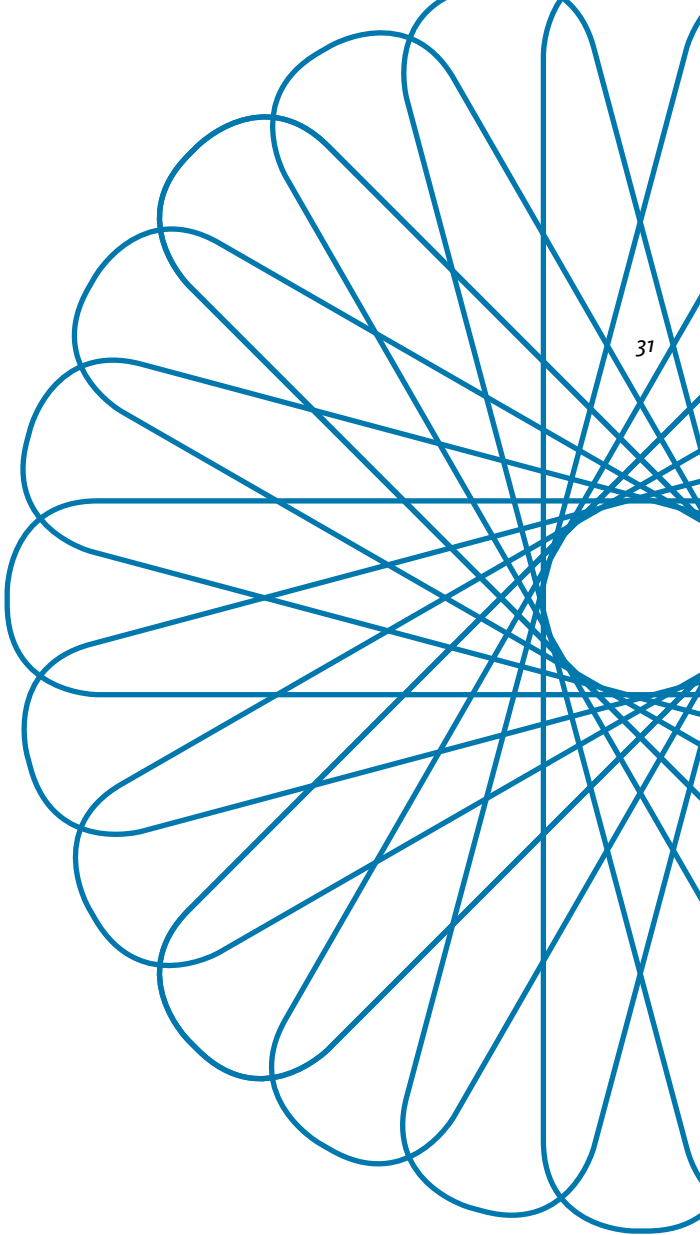
“Ali bleek een aardige, optimistische, impulsieve, associatieve, drukke man. Hij praatte veel en snel Nederlands. Hij kende veel woorden en uitdrukkingen, maar zijn zinsopbouw en uitspraak maakten het soms toch wat lastig om hem te volgen. Als ik vroeg of hij wat langzamer wilde praten, omdat ik soms niet alles begreep, wilde hij dat liever niet, want ‘Nederlanders praten ook snel’. Daar moest ik dan erg om lachen en dan was hij bereid voor mij (eventjes!) wat langzamer te spreken.”

Steenkolen Nederlands

“Ali had natuurlijk de pech (zacht uitgedrukt!) dat hij zich hier al jarenlang verstaanbaar heeft moeten maken, voordat hij een cursus Nederlands kon gaan volgen. Dat steenkolen Nederlands is dermate ingeslepen, dat het nu nog lastig te veranderen is. In het algemeen geldt dat hoe sneller iemand na aankomst goede Nederlandse lessen krijgt aangeboden, hoe beter het resultaat is. Ali gaf zelf aan dat hij op school weinig leert, maar van mij heel veel. Dat laatste ben ik niet helemaal met hem eens. Eigenlijk zou ik hem iedere dag anderhalf uur (maar minstens twee keer per week) hebben moeten bijstaan. We hebben wel de periode verlengd van een half jaar tot een jaar.”

OBA en Musea

“Behalve de laatste donderdag van de maand als we naar een museum gingen, ontmoetten wij elkaar elke donderdag in de bibliotheek (OBA). Na afloop zaten we zeker nog een half uur op de trappen voor de OBA een sigaretje te roken en gezellig te kletsen. Dan vertelde hij honderd uit over al zijn bezigheden. Want hij heeft het altijd druk en doet heel veel! De museumbezoeken waren erg leuk, dan leerden we elkaar van een andere kant kennen. Ali was overal in geïnteresseerd en veel handiger dan ik met allerlei knopjes waar je tegenwoordig op kan drukken om informatie(filmpjes) te krijgen. Ik hoop dus dat het hem gegund wordt en lukt na zijn inburgering een praktijkgerichte opleiding te gaan volgen. Want hij is heel handig en wil graag aan het werk!”



### Taalkoppels tussen de bloemen

Op een prachtige zonnige dag in april liepen ruim tweehonderd vluchtelingen en taalcoaches rond in de Keukenhof. Tussen de kleurige bloemen leerden vluchtelingen en taalcoaches elkaar kennen. De taalkoppels waren afkomstig uit verschillende gemeenten in de SVAZ regio. Uit Edam-Volendam kwamen bijvoorbeeld vijftien vluchtelingen en acht taalcoaches. Omdat ook vanuit de gemeente Waterland belangstelling was, reed een aparte bus naar de Keukenhof voor deze geslaagde, zonnige dag.

### Feest voor Zaanse inburgeraars en taalcoaches

Zaanse taalcoaches, inburgeraars en hun docenten vierden op 3 september feest. Omdat elke inburgeraar individueel met zijn taalcoach afsprekt, was het een mooi moment om elkaar te leren kennen. Zo kunnen taalkoppels makkelijker met elkaar in contact komen en samen uitjes ondernemen. Vrijwilliger Hakim Chaara verzorgde een heerlijke Marokkaanse theeceremonie.

### Taallunch voor taalvrijwilligers in Edam

De Week van de Alfabetisering werd in Edam-Volendam op 12 september afgesloten met een Taallunch voor de taalvrijwilligers in de Meerwijk Bibliotheek. Centraal tijdens de lunch stond de workshop 'Wederkerend leren': taalcoaches vertelden elkaar hoe zij Nederlands oefenen met vluchtelingen en wat zij er zelf van leren. Herman Sier, een van de twintig taalvrijwilligers, vertelt in de Stadskrant<sup>9</sup>: "Ik leer er ook veel van; ik wist niet dat Nederlands zo moeilijk was. Ik ben anders over mijn eigen taal gaan nadenken. En hoe moeilijk het is om op latere leeftijd een heel nieuwe taal te leren in een land, waar je nog niemand kent. Of ik dit zou kunnen?"

<sup>9</sup> Stadskrant Edam-Volendam:

<http://www.stadskrant.net/nieuws/nederlands-is-een-moeilijke-taal>

### Kerstborrel voor taalcoaches in Diemen

Voor de 31 taalcoaches in Diemen werden gedurende het jaar vijf groepsactiviteiten georganiseerd om hen te enthousiasmeren en gelegenheid te bieden ervaringen en tips uit te wisselen. Eind van het jaar werden deze bijeenkomsten afgesloten met een feestelijke kerstborrel waaraan elf taalcoaches deelnamen.

### Groepstaalcoaching Amsterdam

Voor een klein deel van de cliënten bleek individuele koppeling niet geschikt omdat zij het moeilijk vonden om alleen met een taalcoach op stap gaan. Voor deze vluchtelingen werd groepstaalcoaching georganiseerd. Zeventien vluchtelingen uit verschillende herkomstlanden kwamen wekelijks samen met een aantal taalcoaches om de taal te oefenen. De groep is ook een aantal malen op stap geweest onder andere naar de Afsluitdijk, de Keukenhof en het Tropenmuseum. Ook tijdens de zomervakantie bleef de groep bij elkaar komen.

*foto: Marisca Postma  
Inburgeringsfeestje in Zaandam 3 september 2014*







# 4 Op Weg naar Werk

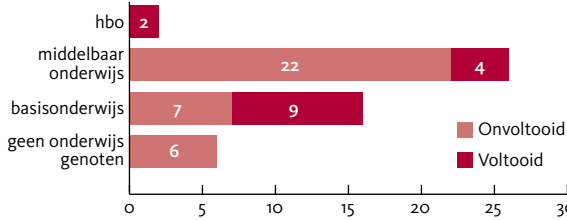
Het vinden van een plaats op de arbeidsmarkt is voor vluchtelingen vaak problematisch. Vluchtelingen kennen de Nederlandse arbeidsmarkt onvoldoende. Ook sluiten in eigen land gevolgde opleiding en werkervaring niet (volledig) aan bij de hier gevraagde kennis en vaardigheden. Bovendien is de taalverwerving nog in volle gang. Naar aanleiding van de vraag van vluchtelingen ontwikkelt SVAZ daarom projecten die maatwerk leveren om vluchtelingen – rekening houdend met hun achtergrond en omstandigheden – effectief te begeleiden naar participatie en werk. In dit hoofdstuk worden de activiteiten beschreven die in 2014 in het kader van die projecten werden uitgevoerd.

## Project Werkmaatjes/WerkDuet

Doel van dit project was om werkzoekende vluchtelingen te ondersteunen bij het vinden van vrijwilligerswerk, stage, opleiding of betaald werk en kon uitgevoerd worden dankzij subsidie van het VSBfonds en Oranje Fonds. Naast een intensief trainingsprogramma werden de deelnemers – in navolging van de succesvolle Taalcoachprojecten – gedurende zes tot negen maanden individueel gekoppeld aan vrijwilligers als arbeidsmarktcoach.

De vijftig vluchtelingen die deelnamen aan het project Werkmaatjes/WerkDuet zijn 33 mannen en 17 vrouwen. Het overgrote deel (41 deelnemers) was jonger dan veertig jaar en allen hadden het inburgeringstraject succesvol voltooid. Op een na hadden de deelnemers een WBB-uitkering. Zij zijn afkomstig uit achttien verschillende landen met als belangrijkste herkomstlanden Iran (9), Afghanistan (6), Syrië (5), Sierra Leone (4), Eritrea (4) en Oeganda (4). Dertien deelnemers hebben in het land van herkomst niet of nauwelijks onderwijs genoten. Negen deelnemers hebben alleen basisonderwijs gehad. Van de overige deelnemers hebben er twee een hbo opleiding en de rest heeft middelbaar onderwijs gevolgd maar dat meestal niet kunnen voltooien.

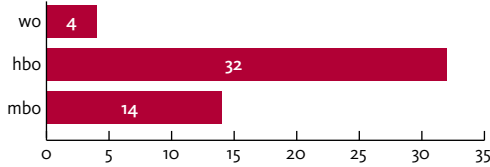
Figuur 14: Opleidingsniveau deelnemers WerkDuet



## Arbeidsmarktcoaches

De verhouding mannen en vrouwen onder de vrijwilligers binnen het project Werkmaatjes/WerkDuet is net tegenovergesteld aan die onder de vluchtelingen waaraan zij als arbeidsmarktcoach werden gekoppeld: 16 mannen en 34 vrouwen. Qua leeftijd komen de twee groepen wel aardig overeen: 39 van de arbeidsmarktcoaches zijn ook jonger dan veertig jaar. Het opleidingsniveau van de arbeidsmarktcoaches is middelbaar of hoger. Overigens is die opleiding niet altijd al voltooid omdat voor dit project speciaal is geworven onder studenten van hbo opleidingen.

Figuur 15: Opleidingsachtergrond arbeidsmarktcoaches WerkDuet



Koppeling

Na de werving en intake werd door het projectteam gekeken welke vrijwilligers en vluchtelingen aan elkaar gekoppeld konden worden. Daarbij werd zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen en voorkeuren die bij de intake naar voren waren gebracht. Vervolgens konden de koppels tijdens een bijeenkomst kennismaken. Als het klikte tussen de twee maakten de koppels afspraken om iedere week 2 à 4 uur bij elkaar te komen en werd een samenwerkingsovereenkomst getekend. In de maanden daarna ontwikkelden zij samen een Op-weg-naar-werk actieplan. Onderdelen daarvan waren dat de koppels samen gericht op zoek gingen naar vacatures, een opleiding, vrijwilligerswerk en/of een leerwerkplek en samen oefenden voor een oriëntatie- en/of sollicitatiegesprek.

Trainingen

Alle vluchtelingen namen deel aan een van de twee Sollicitatie- en Presentatietrainingen. Tijdens de training leerden de vluchtelingen wat solliciteren is, welke beroepen er zijn, hoe de werkomgeving en bedrijfscultuur er in Nederland uitziet, hoe een netwerk opgebouwd en onderhouden kan worden en hoe ze vacatures kunnen lezen en begrijpen. Daarnaast werd aandacht besteed aan het schrijven van een CV en sollicitatiebrief, het voeren van een sollicitatiegesprek en werd uitgelegd wat een arbeidsovereenkomst is. Aan de hand van rollenspelen werden op een leerzame maar vooral leuke manier sollicitatiegesprekken geoefend. De vijftig vrijwilligers werden tegelijkertijd tijdens drie tweedaagse cursussen getraind in arbeidsmarktgerichte coaching en de werkgeversbenadering die werkzoeken-

den toegang biedt tot de arbeidsmarkt. De hbo studenten volgden daarnaast een van de drie cursussen ‘Grenzen Stellen’ waarbij zij leerden welke taken bij hun begeleiding hoorden en welke niet. Centraal stond het tijdig doorverwijzen van de vluchteling naar een andere instantie of SVAZ bij bijvoorbeeld schuldenproblematiek of problemen rond de verblijfsvergunning.

Project Talent uit Isolement (TUI)

Op 7 maart 2014 vond de feestelijke slotpresentatie plaats van het project ‘Talent uit Isolement’ (TUI), dat dankzij de bijdragen van het VSBfonds en Instituut Gak in mei 2011 was gestart. Met dit project beoogde SVAZ 75 vluchtelingenvrouwen zo snel mogelijk nadat zij zich in Amsterdam hadden gevestigd een voorbereidend traject aan te bieden waarin zij zich oriënteren op de opleidingsmogelijkheden en de arbeidsmarkt (als werknemer of zelfstandige) en te onderzoeken hoe deze aansluiten bij hun talenten, wensen en eerder verworven competenties. Projectcoördinator Sophie Koper: “Veel vluchtelingen-vrouwen hebben geen startkwalificatie<sup>10</sup> en als zij in het land van herkomst een diploma hebben gehaald wordt dat in Nederland niet erkend. Na de inburgering blijven daarom veel talenten onbenut. Vluchtelingen komen in een heel andere arbeidscultuur terecht waar zij niet direct hun weg weten te vinden. Hier wordt bijvoorbeeld verwacht dat je assertief bent terwijl vrouwen dat juist vaak niet gewend zijn.” Het TUI traject omvatte een voortraject van zes maanden bestaande uit veel training waarmee vrouwen hun kans op werk of een opleiding konden vergroten. Vrouwen kregen die eerste periode ook samen praktijkopdrachten en het tweede halfjaar liepen zij stage vaak in combinatie met een mbo opleiding. Ondersteuning door een taalcoach of jobcoach kon ook onderdeel uitmaken van het traject. Van de 92 vrouwen die met het traject startten hebben 82 het traject succesvol voltooid. Belangrijke redenen voor uitval waren gezondheidsproblemen, zwangerschap en het ontbreken van kinderopvang.

<sup>10</sup> Een ‘startkwalificatie’ is een opleiding op minimaal mbo-2 niveau.

Deelneemsters TUI

De vrouwen waren afkomstig uit 27 verschillende landen. Somalië was het herkomstland van de grootste groep (elf vrouwen), op de tweede plaats kwam Iran (acht vrouwen) en op een gedeelde derde plaats Eritrea en China (zeven vrouwen). Driekwart van de vrouwen die deelnamen, bevond zich in de leeftijdscategorie tot en met 40 jaar. Hoewel aanvankelijk de leeftijdsgrens voor deelname bij 40 jaar lag, zijn op aandringen van 40plus vrouwen en in overleg met de subsidiegevers ook vrouwen uit de leeftijdscategorie 41-50 jaar toegelaten en zelfs één 50plusser. De opleidingsachtergrond van de vrouwen was zeer divers. Van de deelneemsters hadden er 36 geen of alleen lager onderwijs gevolgd en van vier vrouwen was de opleiding in het land van herkomst onvergelijkbaar met de niveaus binnen het Nederlandse onderwijssysteem. Twintig vrouwen hadden een vorm van middelbaar onderwijs genoten en 22 vrouwen een hbo of universitaire opleiding.

Opleidingsresultaten TUI

Van de 82 deelneemsters zijn er 61 tijdens het TUI traject gestart met een opleiding. Voor de middelbaar opgeleide vrouwen was dat in de meeste gevallen een mbo-2 opleiding terwijl hoger opgeleide vrouwen een mbo-3 of 4 en soms een hbo of universitaire opleiding gingen volgen.

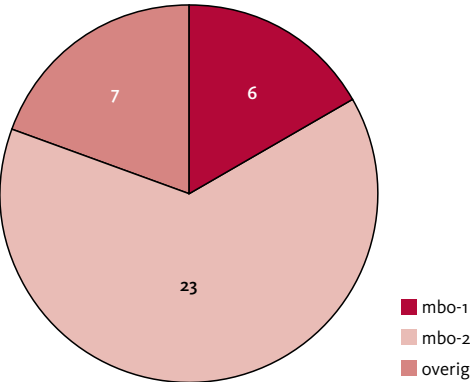
Tabel 7 Overzicht tijdens het traject gevolgte of gestarte opleidingen deelneemsters TUI

| Omschrijving opleiding      | Niveau | Aantal |
|-----------------------------|--------|--------|
| Administratief medewerker   | mbo-1  | 8      |
| Helpende Zorg en Welzijn    | mbo-2  | 24     |
| Administratief medewerker   | mbo-2  | 1      |
| Facilitair medewerker       | mbo-2  | 7      |
| Procesoperator              | mbo-2  | 2      |
| Kappersopleiding            | mbo-2  | 2      |
| Zwemdocent                  | mbo-2  | 1      |
| Detailhandel                | mbo-3  | 2      |
| Administratief medewerker   | mbo-3  | 1      |
| Doktersassistente           | mbo-4  | 1      |
| Tandartsassistente          | mbo-4  | 1      |
| Verpleegkundige             | mbo-4  | 1      |
| Verpleegkundige             | hbo    | 1      |
| Kunst en ondernemen         | hbo    | 1      |
| Bedrijfseconomie            | hbo    | 1      |
| Rechten                     | hbo    | 1      |
| Schakeljaar/premaster       | wo     | 3      |
| Sociologie                  | wo     | 1      |
| Bedrijfsopleiding werkgever | overig | 1      |
| Staatsexamen                | overig | 1      |

|        |    |
|--------|----|
| Totaal | 61 |
|--------|----|

Hoe overweldigend de geboekte resultaten op het gebied van opleidingen zijn, komt duidelijk naar voren uit de opleidingsresultaten van de 36 laagopgeleide deelnemers.

Figuur 16: Opleidingsresultaten van de 36 vrouwen zonder of met lage opleiding TUI



Aan het eind van het TUI traject volgt de helft van de twaalf vrouwen die in het land van herkomst helemaal geen opleiding hadden genoten een mbo-2 opleiding en een kwart een mbo-1 opleiding. Onder de 24 vrouwen die vanuit een lage opleidingsachtergrond startten, waren de resultaten even opvallend: drie van hen volgen een mbo-1 beroepsopleiding en maar liefst 17 een opleiding op mbo-2 niveau. Twee vrouwen waren voor het eind van het TUI traject al geslaagd voor de mbo-2 opleiding. Van de vier deelnemers waarvan de opleidingsachtergrond niet vergelijkbaar was met een opleidingsniveau hier, volgt de helft een mbo-2 opleiding. Mária van Veen, directeur SVAZ, concludeerde naar aanleiding van deze opleidingsresultaten: “Deze verrassende resultaten onderstrepen het belang van het bieden van opleidingsmogelijkheden voor vluchtelingenvrouwen en vooral voor de vrouwen die niet of nauwelijks onderwijs hebben kunnen volgen in hun land van herkomst. Op grond daarvan worden zij vaak heel laag ingedeeld op de participatieladder, terwijl

de deelnemers aan dit project aantonen dat met een kort maar intensief voortraject de meerderheid (twee derde van de niet of laagopgeleide vrouwen) een startkwalificatie kan halen! Dankzij de training, de extra´s (conversatieles en computerles), de jobcoach en/of taalcoach konden deelnemers een opleiding starten.”

Bedrijven

Doelgroep naast de vrouwen vormden de bedrijven, organisaties en instellingen die potentiële aanbieders van reguliere banen voor vluchtelingenvrouwen zijn. Doelstelling was deze bedrijven tijdens dit project kennis te laten maken met vluchtelingenvrouwen en hun talenten tijdens bedrijfsbezoeken en stages. Bedrijven werden zowel via direct mailing als door persoonlijke benadering door een jobcoach gevraagd vluchtelingenvrouwen te ontvangen voor een werkbezoek of hen een werkervaringsplaats te bieden. Met succes want gedurende de looptijd van het project boden 31 bedrijven een of meerdere stageplaatsen aan de TUI deelnemers.

Tabel 8 Overzicht stages deelnemers TUI

|                                 | Aantal bedrijven | Aantal stageplaatsen |
|---------------------------------|------------------|----------------------|
| Zorgsector                      | 10               | 31                   |
| Welzijn en Sport                | 7                | 15                   |
| Detailhandel                    | 5                | 6                    |
| Horeca                          | 4                | 5                    |
| Administratieve dienstverlening | 4                | 4                    |
| Vastgoed creatieve sector       | 1                | 1                    |
| Totaal                          | 31               | 62                   |

Yvette Smit, hoofd huishouding Inntel Hotels

tijdens de slotconferentie 2014: “Twee jaar geleden hebben we kennisgemaakt met SVAZ in Zaandam. Wij stonden open voor dit initiatief. De eerste kandidaat was leuker dan we hadden verwacht. De stagiaire kon na een eerste kennismaking meteen goed samenwerken met collega’s. Wij zijn een professionele organisatie die te maken heeft met gasten maar ook met veel verschillende culturen. Ik hoop dat er nog heel veel stagiaires zullen volgen - ook in het hotel in Amsterdam - en dat we in de toekomst hen ook een baan kunnen bieden.”

Betaald werk

Aan het eind van het TUI traject hadden achttien vrouwen betaald werk. Een aantal van hen kan daarnaast de opleiding verder voortzetten. Van de deelnemers die bijna allemaal vanuit een uitkeringssituatie startten, zijn er zestien na het TUI traject van een jaar uit de uitkering!

Tabel 9 Sectoren betaalde banen deelnemers TUI

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Horeca (restaurant, hotel)                 | 7  |
| Schoonmaak                                 | 3  |
| Gezondheidszorg (thuiszorg apotheek)       | 4  |
| Detailhandel                               | 2  |
| Zakelijke dienstverlening (administratief) | 1  |
| Zzp-er (uiterlijke verzorging)             | 1  |
| Totaal                                     | 18 |

**Riska de Wit, filiaalmanager De Tuinen:** “Ik zou zeker opnieuw een stagiaire aannemen uit ‘Talent uit Isolement’ als iemand binnen het team past. Ik vind het een heel goed project. Van beide zijden heel leerzaam want je leert ook wat over haar cultuur en haar achtergrond. Ik zou het zeker weer doen.” Stagiaire Shireen Taak heeft na haar stage een reguliere baan gekregen bij De Tuinen en volgt daar nu ook een bedrijfsopleiding.

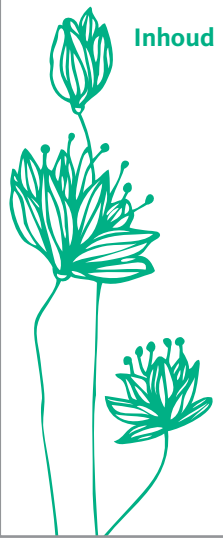
Samenwerking met DWI

Bij aanvang waren vrijwel alle deelnemers gebonden aan de bij hun uitkering behorende verplichtingen. Daarom is met DWI en de klantmanagers voorafgaand aan de start van dit project intensief overlegd over de toeleiding van vrouwen naar TUI en de administratieve en rapportageprocedures. In maart 2012 besloot de DWI om met terugwerkende kracht per 1 januari 2012 het TUI project te erkennen als een formeel DWI traject waardoor deelnemers aan TUI recht kregen op de OV vergoeding en tegemoetkoming in de kosten voor kinderopvang. Ook besloot de directie van de DWI om vluchtelingenvrouwen op trede 2 van de Participatieladder mee te laten doen aan TUI. Niels van Tent, directeur DWI Amsterdam tijdens de slotconferentie op 7 maart 2014: “In november 2012 was ik ook aanwezig toen de eerste resultaten werden gepresenteerd en een grote groep de certificaten kreeg. Ook toen was ik heel enthousiast en ik ben blij dat het project voortgezet is. Uiteindelijk gaat het om de deelnemers die het resultaat gehaald hebben. Wij leren hoe dat beter kan – soms gaat het daarbij om kleine dingetjes – om mensen een opleiding te laten volgen tijdens een uitkering. Er is nu een DWI pilot voor bepaalde beroepen. Ik hoop dat dit project doorgaat gezien de resultaten: via een opleiding uit de uitkering en nog leren fietsen in Amsterdam ook! We moeten continue kijken naar wat helpt om nog meer vrouwen aan werk en een opleiding te helpen.”



In 2014 gaf SVAZ de brochure ‘Talent uit Isolement’ uit met uitgebreide informatie over het project en de resultaten.



|                                                                                    |                                                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|  | <b>Inhoud</b>                                                                                                            |    |
|                                                                                    | <b>Voorwoord</b>                                                                                                         |    |
| <b>1 Projectopzet</b>                                                              | Planning projectonderdelen<br>Cultuur, vaktaal, kinderopvang en fiets<br>Samenwerking met DWI Amsterdam                  | 7  |
| <b>2 De deelnemers</b>                                                             | Herkomstlanden<br>Leeftijden<br>Opleidingsachtergrond<br>Activiteiten                                                    | 11 |
| <b>3 Opleidingsresultaten</b>                                                      | Vrouwen zonder opleiding<br>Laagopgeleide vrouwen<br>Middelbaar opgeleide vrouwen<br>Hogeropgeleide vrouwen<br>Conclusie | 15 |
| <b>4 Werkervaring en werk</b>                                                      | Stage- en werkervaringsplaatsen<br>Betaald werk<br>Reacties van werkgevers                                               | 19 |
| <b>5 Symposia en slotconferentie</b>                                               | Reacties van deelnemers<br>Reactie wethouder Van Es                                                                      | 23 |
| <b>6 Samenvatting meetbare resultaten</b>                                          | Vergelijking verwachte en bereikte resultaten                                                                            | 27 |
|                                                                                    | <b>Colofon</b>                                                                                                           | 30 |

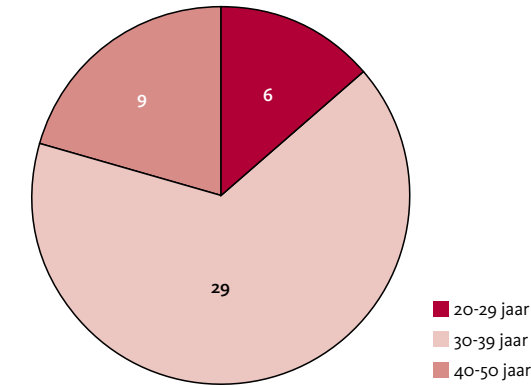
Project Vrouw-en-Werk

VluchtelingenWerk Nederland vroeg namens de regionale stichtingen een subsidie aan voor het project Vrouw-en-Werk, waarvan de doelstelling en aanpak vergelijkbaar zijn met het project Talent uit Isolement, maar specifiek gericht op banen in de zorgsector. SVAZ nam als een van de vier regionale stichtingen deel aan dit project.

Deelnemers Vrouw-en-Werk

In 2013 en 2014 zijn 44 vrouwen gestart met het project Vrouw-en-Werk. De belangrijkste herkomstlanden van deze vrouwen waren China (7), Somalië (5), Eritrea (4) en Democratische Republiek Congo, Ethiopië en Irak (3). Driekwart van de deelnemers waren dertigers, zes waren twintigers en negen vrouwen waren veertigers.

Figuur 17: Leeftijdscategorieën deelnemers Vrouw-en-Werk



De meeste deelnemers woonden in Amsterdam, maar ook uit Diemen en de Zaanstreek namen vrouwen deel aan het project Vrouw-en-Werk.

Tabel 10 Woonplaats deelnemers Vrouw-en-Werk

|               |           |
|---------------|-----------|
| Amsterdam     | 30        |
| Diemen        | 4         |
| Duivendrecht  | 3         |
| Krommenie     | 2         |
| Landsmeer     | 1         |
| Purmerend     | 2         |
| Zaandam       | 2         |
| <b>Totaal</b> | <b>44</b> |

Empowermenttraining

Voorafgaand het project konden de vrouwen deelnemen aan drie maanden empowermenttraining Krachten voor de Start/Inburgeren in bedrijf. Deze empowerment-training kon worden aangeboden dankzij de financiële ondersteuning van de twee Europese fondsen EVF en EIF. De empowermenttraining helpt de vluchteling actief deel te nemen aan de nieuwe leefomgeving en ondersteunt bij het opbouwen van een sociaal netwerk in Nederland. Centraal staat het zoeken naar de talenten van de vluchteling die ingezet kunnen worden in maatschappelijke en arbeidsorganisaties.

Resultaten Vrouw-en-Werk

Zes vrouwen hebben het traject voortijdig gestaakt. Drie daarvan wegens zwangerschap, een vrouw kreeg geen toestemming van DWI om deel te nemen en van een vrouw werd de verblijfsvergunning ingetrokken. Van de overige 38 deelnemers zijn er 25 een mbo-2 opleiding gaan volgen en acht een mbo-3 of 4 opleiding. Vijf vrouwen zijn doorgestroomd naar het project Startbaan.

Tabel 11 Opleidingsresultaten Vrouw-en-Werk

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| mbo-2 helpende in de zorg en welzijn   | 25        |
| mbo-3 IG (individuele gezondheidszorg) | 7         |
| mbo-4 apothekersassistente             | 1         |
| Doorstroom naar Startbaan              | 5         |
| <b>Totaal</b>                          | <b>38</b> |

Het opleidingsinstituut Capabel verzorgde samen met DWI de begeleiding van de studenten zowel op de werkplek als tijdens de studie.

Arbeidsmarktperspectief zorgsector

Leek bij aanvang van het project Vrouw-en-Werk de zorgsector een kansrijk arbeidsmarktperspectief voor vluchtelingenvrouwen, gedurende de looptijd van het project sloeg die verwachting volledig om. Gezien het politieke klimaat werden de instroomvereisten verhoogd en gaan werkgevers alleen met werknemers vanaf mbo-3 in zee. Dankzij een actief lobbytraject lukte het alle deelnemers vrijwilligerswerk te vinden, dat meestal omgezet kon worden in een stage voor de mbo opleiding. Werkgevers werden aangesproken op hun maatschappelijk verantwoordelijk ondernemerschap (MVO) en het belang van diversiteit binnen het personeelsbestand gezien de bevolkingssamenstelling en de wens van ouderen om verzorgd te worden door mensen uit hun eigen cultuur. Door de positieve werkhouding van de vluchtelingenvrouwen, werd de instroom van nieuwe deelnemers in de zorg makkelijker. Niet alleen de werkgevers en collega's ook de bewoners waren zeer positief! Met de instroom van de Vrouw-en-Werk deelnemers nam de diversiteit onder vrijwilligers en stagiairs toe. Hopelijk werkt deze positieve ervaring op termijn door in grotere diversiteit onder het personeelsbestand!

### Project Inburgeren in Bedrijf

Doelstelling van dit door de Stichting Nieuwkomers en VluchtelingenWerk Brabant Centraal (SNV) geïnitieerde project, met cofinanciering door het Europese Integratie Fonds, heeft eveneens het bevorderen van arbeidsparticipatie van vluchtelingen tot doel. Daarnaast is dit project ook gericht op het ontwikkelen van een toolkit diversiteit voor bedrijven en instellingen.

In 2014 zijn er van de beoogde dertig deelnemers in de regio Amstel tot Zaan 24 in traject. Elk deelnemerstraject omvat in totaal twaalf maanden. De eerste negen maanden voor uitvoering van de trajecten en de laatste drie maanden voor eventuele nazorg. Ook dit traject startte met een Empowermenttraining. Onder de excursies waren een bezoek aan Dress for Success, aan Tetrix bedrijfsopleidingen en Installatiebedrijf Noord-Holland. Ook heeft een aantal deelnemers een bezoek gebracht aan de bedrijven Croon en Hilton Meats Zaandam BV. Met een aantal deelnemers is de open dag van het Regiocollege in Zaandam bezocht en een informatie-bijeenkomst van Capabel over de opleidingen Vapro en mechatronica.

#### Jobcoach

De deelnemers stromen voornamelijk uit naar mbo opleidingen om hun startkwalificatie te halen. Een jobcoach ondersteunde de deelnemers op zoek naar een relevante stageplaats en/of geschikte opleiding. Te denken valt aan het vinden van een opleiding in handel, administratie, zorg, horeca of techniek. De technische opleidingsinstituten maken structureel onderdeel uit van het SVAZ netwerk. In samenwerking met Manpower vond bemiddeling plaats naar betaald werk, eventueel gecombineerd met een mbo-2 opleiding. Vanaf het moment dat een deelnemer een opleiding ging volgen werd de stagebegeleiding overgenomen door Capabel en in samenwerking met DWI. Drie mannen stroomden uit naar de techniek, een naar werk in de groenvoorziening en een vrouw bereidde zich voor op de oprichting van een eigen

horecabedrijf samen met haar echtgenoot. Met ondersteuning van het UAF kon ook een deelnemer aan de universiteit gaan studeren.

#### Toolkit Diversiteit

Op verzoek van de projectleider van SNV heeft SVAZ drie werkgevers voorgedragen die mee willen werken aan de ontwikkeling van de Toolkit Diversiteit die in 2015 gepubliceerd zal worden.

### VWN project Startbaan

Startbaan is een initiatief van VluchtelingenWerk Nederland en Stichting voor Vluchteling-Studenten UAF en is mogelijk door een financiële bijdrage van de Nationale Postcode Loterij. Het project wordt samen met de regionale stichtingen VluchtelingenWerk uitgevoerd. Het project Startbaan loopt van 1 juni 2013 tot eind december 2015.

## STARTBAAN



Doelstelling is vluchtelingen perspectief te bieden op actieve participatie in hun nieuwe leefomgeving en hen te ondersteunen bij de opbouw van een netwerk waardoor zij de kans krijgen te integreren en hun talenten in te zetten binnen maatschappelijke en arbeidsorganisaties. SVAZ levert een bijdrage aan de opbouw van een netwerk van werkgevers en de werving en begeleiding van vijftig deelnemers richting betaald werk. De deelnemers krijgen via SVAZ voorafgaand aan Startbaan het Empowermenttraject 'Krachten voor de Start' aangeboden. Onderdelen van dit empowermenttraject-op-maat zijn passende opleidingsmogelijkheden, bij voorkeur leer-werktrajecten, deeltijdopleidingen met stage en taalverbeteringstrajecten, zodat de vluchteling kan door-

groeien naar hogere treden op de participatieladder dan waar hij of zij zich aan het begin van het traject bevond. Startbaan werkt met ervaren jobcoaches. Zij bemiddelen en begeleiden vluchtelingen naar een werkgever van hun voorkeur. De jobcoach legt een aantal geschikte kandidaten voor aan een werkgever en zorgt voor een goede match tussen de kandidaat en bedrijf. Om de nieuwe medewerker vooruit te helpen is een budget beschikbaar voor extra taalondersteuning, een opleiding of het halen van een rijbewijs als dat voor de baan of stageplaats nodig is.



foto: beeldbank VluchtelingenWerk

#### Netwerkopbouw

Door te bouwen aan een netwerk van werkgevers, branche organisaties, opleidingen, gemeenten en uitzendbureaus kunnen meer vluchtelingtalenten gekoppeld worden aan werkgevers. SVAZ werkt hierbij samen met de opleidingsinstellingen Capabel, het ROC en de Meevaart/het Regiocollege over leer-werktrajecten. Nauw samengewerkt wordt ook met Stichting Collusie in Amsterdam om vrijwilligerswerk of leer-werktrajecten voor deelnemers te realiseren. Contacten met de Bloemenveiling hebben geleid tot vier 'proef'stages, die helaas geen betaalde baan opleverden. Het SVAZ werkgeversbestand is dankzij projecten als Startbaan flink uitgebreid. Een selectie van onze contacten: Hilton Meats Zaandam BV, De Poortgroep, GVB, Ahold, Croon (Electrotechniek), Lashuis Haprotech in Velsen-Noord, Telez, Solutions for Work, ABU, Randstad, Marion Hoevers (mondhygiëniste), Intel Hotel Zaandam, Soupalicious, Denim City Headquarters en Frank Kasibante, ondernemer met vluchtelingenachtergrond en aanbieder van heftruckopleidingen.

#### Resultaat 2014

Eind 2014 heeft Startbaan 91 deelnemers waarvan er 54 hun plek inmiddels hebben gevonden. Negen daarvan hebben betaald werk, voornamelijk in de horeca. Dertien deelnemers volgen een BBL of leer-werktraject en 32 een mbo opleiding of hebben vrijwilligerswerk. Het volgen van een mbo opleiding is favoriet bij de deelnemers omdat zij een startkwalificatie voor de Nederlandse arbeidsmarkt misten. Het Startbaan project wordt voortgezet in 2015.





## 5 Inburgeringsaanbod

Vanaf 1 januari 2013 is de Wet Inburgering ingrijpend gewijzigd. Nieuwe inburgeraars zijn vanaf die datum zelf verantwoordelijk voor hun inburgering. De rol van de gemeente is voor deze nieuwkomers weggevallen. Sinds oktober 2013 biedt SVAZ inburgeringscursussen aan in Amsterdam en Zaandam op verschillende locaties. De cursussen worden 'op maat' aangeboden en met persoonlijke begeleiding, goed lesmateriaal en onderwijs op elk niveau. SVAZ is in het bezit van het Blik op Werk aspirant Keurmerk. In dit hoofdstuk de resultaten van het inburgeringsaanbod in 2014.

45

Het aanbod van SVAZ omvat korte, middellange en lange cursussen voor zowel langzame als snelle leerders en voor laag- tot hoogopgeleiden. Naast het inburgeringstraject worden er ook cursussen gegeven voor alfabetisering en voor het NT2 Staatsexamen I en II. Via een intake-toets wordt bepaald welke cursus het best past bij een nieuwe inburgeraar.

### Voorlichting

In 2014 zijn er 23 voorlichtingsbijeenkomsten gehouden voor totaal ruim tweehonderd vluchtelingen. Daarnaast waren er individuele voorlichtingsgesprekken. Vooral in Zaandam vond veel individuele voorlichting plaats.

### Alfabetiseren

De cursist start het alfabetiseringstraject als deze niet gealfabetiseerd is en in sommige gevallen als cursist anders geletterd is. Er zijn drie fasen: Alfa-A, Alfa-B en Alfa-C. Het halen van de laatste fase is het einddoel. Het traject kan 32, 48 of 64 weken lang zijn.

### Inburgeringstrajecten

De cursist start een inburgeringstraject van 32, 48 of 64 weken. Er zijn drie leerniveaus:

- Inburgeringscursus NT2 (vmbo/mbo niveau 1-2)
- Staatsexamen I (mbo niveau 3-4)
- Staatsexamen II (hbo/wo niveau)

### Europees Referentiekader Taalniveau

- A1 / A2 = Taalniveau Basisgebruiker. Communicatie voor simpele en alledaagse taken.
- B1 / B2 = Taalniveau Onafhankelijk Gebruiker. Communicatie op meer abstract niveau. Spreker kan moeilijkere teksten begrijpen en meer gedetailleerd schrijven.
- C1 / C2 = Taalniveau Vaardig Gebruiker. C2 is de moedertaal, C1 is op "near native" niveau. Spreker kan impliciete betekenissen van de teksten eruit halen.



Cursusgeld

Inburgeraars moeten zelf het cursusgeld betalen, maar kunnen daarvoor een lening bij DUO<sup>11</sup> aanvragen. DUO verstrekt leningen voor zowel het cursus- als examengeld. Asielmigranten hoeven deze lening niet terug te betalen als zij binnen een vastgestelde tijd het inburgeringsdiploma halen. Het Team Inburgering biedt cursisten hulp bij het aanvragen van de lening bij DUO. Voor eventuele kinderopvang- of reiskostenvergoeding worden vluchtelingen doorverwezen naar hun consulent of hun maatschappelijk begeleider bij SVAZ.

Onderdelen inburgeringscursus

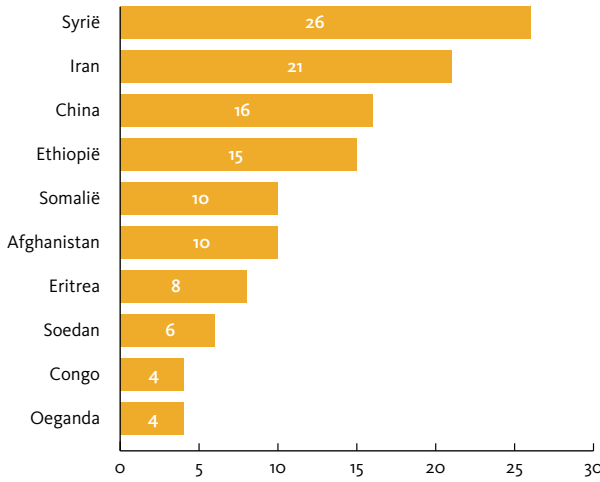
- 8 uur les per week (in drie dagdelen) door een gecertificeerde en ervaren NT2 docent in kleine groepen van maximaal vijftien cursisten
- Extra ondersteuning in de les door een vrijwillige klassenassistent
- Een individuele taalcoach buiten de les voor 1,5 uur per week. Zo is er extra aandacht voor spreekvaardigheid, het Nederlands in de praktijk en kennismaking met de Nederlandse samenleving
- Lesmethoden per niveau: o.a. AAP, Breekijzer, Ijsbreker, de Sprong, de Finale
- Het taalonderwijs wordt gegeven door de ervaren taalaanbieder NL training. Zij doen dit onder vlag en voorwaarden van SVAZ
- Samen op stap buiten de les.

Elke drie maanden vindt een voortgangsgesprek plaats. Voorafgaand aan het voortgangsgesprek vult de docent voor iedere inburgeraar een rapportageformulier in, dat wordt besproken met de projectcoördinatoren van SVAZ en NL training en de klassenassistent. Vervolgens vindt een gesprek met de inburgeraar plaats over voortgang.

Cursisten

Van de tweehonderd vluchtelingen die deelname aan voorlichtingsactiviteiten schreven 142 zich in voor een inburgeringstraject bij SVAZ.

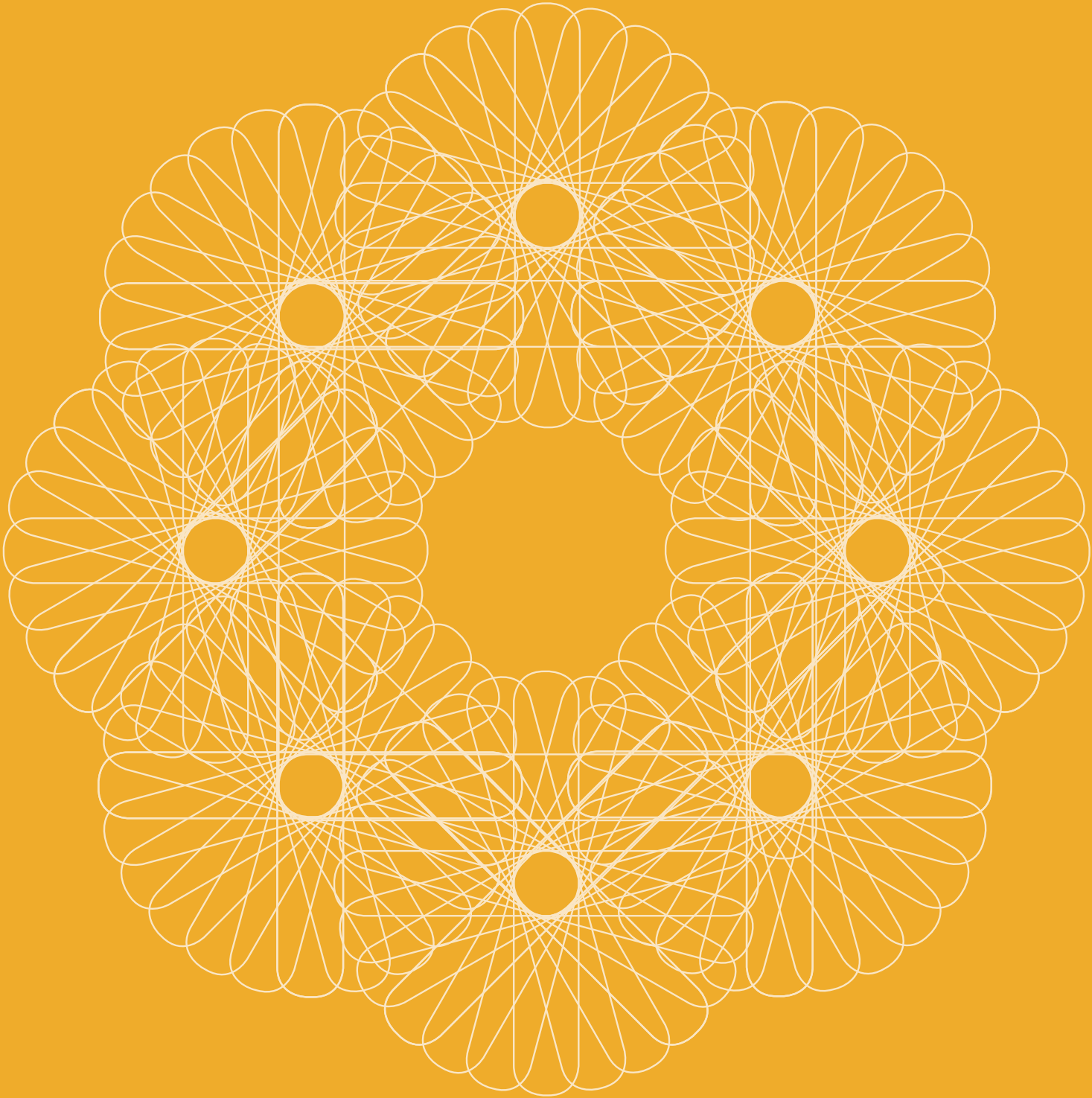
Figuur 18: Tien belangrijkste herkomstlanden inburgeraars



Excursies

De cursisten gaan ten minste twee keer per jaar op excursie. In 2014 onder andere naar het Vondelpark, Huis van Loon, de Openbare Bibliotheek, de Keukenhof en FOAM, het fotografiemuseum in Amsterdam.

<sup>11</sup> DUO is de afkorting van: Dienst Uitvoering Onderwijs van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.





## 6 Draagvlakverbreding

Door krapte op de woningmarkt vormde huisvesting van vluchtelingen voor gemeenten een groot probleem. De financiering van de maatschappelijke en juridische begeleiding van asielzoekers, vluchtelingen en uitgeprocedeerden stond zwaar onder druk. Inburgeringscursussen mochten niet langer door gemeenten worden gefinancierd. Het toelatings- en uitzetbeleid was steeds verder aangescherpt. Gemeenten ondervonden ook daarvan dagelijks de gevolgen doordat een groot deel van de uitgeprocedeerde asielzoekers op straat belandde. Naast belangenbehartiging was het vergroten van het draagvlak voor vluchtelingen en VluchtelingenWerk daarom een van de SVAZ prioriteiten in 2014. Daarvoor vormden, naast politici en beleidsmakers, buurtbewoners en bedrijven een minstens zo belangrijke doelgroep. In dit hoofdstuk een greep uit de activiteiten.

49

### Ontmoet ons in Waterland

In Monnickendam koken vluchtelingen uit een bepaald land tijdens de 'Ontmoet Ons' bijeenkomsten voor buurtgenoten. Vluchtelingen nodigen hun burens uit en ook andere vluchtelingen kunnen gratis komen eten. Verder kunnen inwoners uit de gemeente tegen betaling van € 10 komen eten (kinderen tussen € 5 en € 10). Hiermee worden de kosten van het eten betaald. Eind januari kookten vluchtelingen uit Iran en in april uit Soedan. In september hebben vluchtelingen uit Nepal gekookt en in november uit Eritrea. Alle vier de bijeenkomsten werden door negentig deelnemers bezocht. Tijdens het eten is er een gastheer of gastvrouw die achtergrond informatie geeft over het land waar de koks vandaan komen en waarom mensen daaruit vluchten en over VluchtelingenWerk. In het voorjaar werd ook een buffet georganiseerd waarbij iedereen mocht komen zonder opgave of betaling, maar wel met een eigen gerecht. Zo konden vluchtelingen ook kennismaken met wat autochtonen koken. Er kwamen vooral vluchtelingen en vrijwilligers en het was een geslaagd experiment dat voor herhaling vatbaar is. Ontmoet Ons is een initiatief van SVAZ en De Bolder en wordt mede mogelijk gemaakt door de Algemene Woningbouwvereniging Monnickendam.

### Kookworkshops Edam-Volendam

In Edam startten vrijwilligers kookworkshops waaraan tien mensen deel konden nemen. In januari werden Syrische gerechten bereid. Taalcursisten leverden met hapjes en gezang een bijdrage aan de viering van het vijfjarig bestaan van het Wijksteunpunt. SVAZ vrijwilligers gaven een digitale nieuwsbrief uit over taalcoaching met nieuwe ontwikkelingen, lesmateriaal en uitnodigingen themadagen. In de Stadskrant, Nieuw-Volendam, het Noord Hollands Dagblad (NHD) en huis-aan-huisbladen werden interviews met vluchtelingen en taalcoaches gepubliceerd.

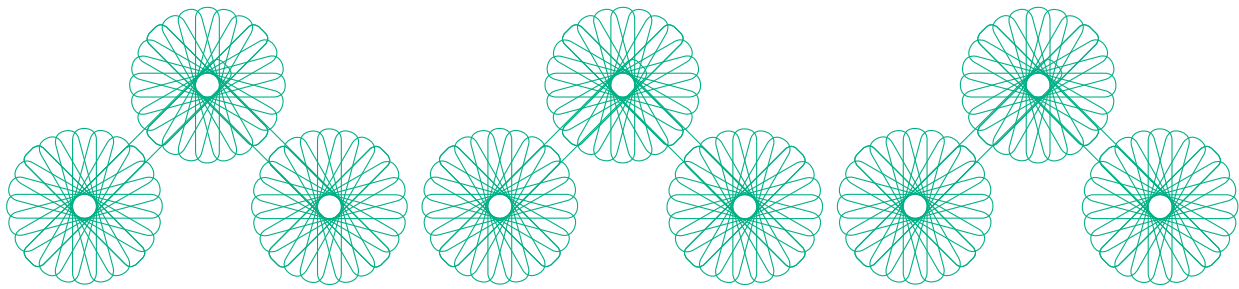
### Ontmoetingsdag Diemen

In Diemen werd een ontmoetingsdag georganiseerd voor een breed publiek en contact onderhouden met de plaatselijke krant over berichtgeving over vluchtelingen.

### Verkiezingsdebat: Woning, Werk en Opvang van uitgeprocedeerden

Vooruitlopend op Collegeonderhandelingen in Amsterdam organiseerde SVAZ een week voor de gemeenteraadsverkiezingen op 11 maart een debat over werk en woningen voor vluchtelingen en opvang van uitge-





procedeerden. In een volle zaal met vluchtelingen en belangstellenden namen Zoe Kwint (D66), Andrée van Es (GroenLinks), Marjolein Moorman (PvdA) en Peter Kwint (SP) deel aan dit debat.

### Mixed Martial Arts

In Amsterdam is een samenwerking ontstaan met sport-school R-grip die graag iets wilde betekenen voor vluchtelingen. In 2014 konden jonge vluchtelingen één keer per maand gratis trainen. De sport heet MMA (Mixed Martial Arts) en de sportschool besteedde veel aandacht aan het sociale aspect van het sporten.

### LHBT vluchtelingen

SVAZ is in september benaderd door een bestuurslid van COC Amsterdam. COC Nederland, Vluchtelingen-Werk Nederland en COA hebben in 2013 een convenant gesloten met als doel om via meer aandacht te besteden aan LHBT-asielzoekers. Met het COC en Rainbow Buddy Support wordt aan een plan gewerkt om via een maatjes-project de integratie van LHBT vluchtelingen te ondersteunen. LHBT kunnen beter wegwijs worden gemaakt in roze Amsterdam en eventuele problemen kunnen in gezamenlijkheid worden signaleerd en aangepakt.

### Nieuwe Wethouders en Jubileum

Omdat na de verkiezingen in de meeste gemeenten nieuwe wethouders en raadsleden aantraden werd aan hen extra aandacht besteed door bijvoorbeeld het organiseren van een werkbezoek voor de nieuwe wethouder. Ook werden zij uitgenodigd voor het jubileumcongres van VWN eind oktober.

### Vrouwen Vooruit in Edam-Volendam

Gemeente Edam - Volendam is een kleine en gesloten gemeenschap. In de afgelopen jaren hoorden vrijwilligers van VluchtelingenWerk vaak dat vrouwen zich eenzaam voelen en thuis zitten. Daarom is in 2012 het project Vrouwen Vooruit gestart. Vrijwilligers organiseren diverse bijeenkomsten om geïsoleerde vluchtelingenvrouwen te bereiken, te empoweren en een netwerk te bieden. In 2014 werden wekelijkse nailessen georganiseerd voor belangstellenden en zwemlessen. In de bibliotheek van Edam startten twee vrijwilligers met basislessen computergebruik waaraan acht vrouwen deelnamen.

### Draagvlak kinderen

In Purmerend worden er voornamelijk gezinnen met kinderen gehuisvest. Om de integratie op dat niveau te vergroten, worden draagvlakactiviteiten op basisscholen en brugklassen van een aantal middelbare scholen georganiseerd.

### Sinterklaas in Amsterdam

In samenwerking met advocatenkantoor Linklaters organiseerde SVAZ op 3 december een Sinterklaasfeest voor 45 vluchtelingenkinderen. In het voorjaar was ook samen met Linklaters een uitstapje voor medewerkers van het advocatenkantoor en vluchtelingen met hun kinderen georganiseerd.

### Serve the City

Een cliënt, waarvan de begeleiding bij SVAZ recent was afgesloten, werkte als vrijwilliger bij Serve the City. Zij nam het initiatief om eind december een Kerstdiner te organiseren voor 27 oudere vluchtelingen.

### Oral History project Ongekend Bijzonder

Een belangrijk deel van de actuele geschiedenis van de grote steden wordt geschreven door mensen die niet in Nederland geboren zijn of waarvan de ouders en/of grootouders uit een ander land afkomstig zijn. Voor archieven en musea die zich bezighouden met de geschiedschrijving van de steden is contact met deze nieuwe groepen bewoners dus van wezenlijk belang. In de praktijk blijkt er over de geschiedenis van vluchtelingen weinig materiaal te zijn. De Stichting Bevordering Maatschappelijke Participatie (BMP) initieerde het oral history project 'Ongekend Bijzonder' en zocht daarbij samenwerking met SVAZ. Doelstelling is het verzamelen, vastleggen, voor een breed publiek toegankelijk maken en presenteren van de levensverhalen van vluchtelingen van diverse achtergronden en leeftijden, met speciale aandacht voor de bijdrage die zij geleverd hebben en nog leveren aan de ontwikkeling van de stad Amsterdam. Vanaf oktober begeleidde SVAZ een zevental tweetalige veldwerkers die vluchtelingen via groepsbijeenkomsten of interviews bij het project betrekken. Tijdens vijf bijeenkomsten wisselden de Amsterdamse veldwerkers ervaringen uit en werden knelpunten besproken en opgelost. SVAZ hielp mee aan de werving van vluchtelingen voor de groepsbijeenkomsten en de interviews uit de verschillende vluchtelingengemeenschappen. Eind november waren 48 deelnemers geworven voor vier verschillende groepstrajecten. Voor de interviews zijn daarnaast in Amsterdam vijftig Irakezen, Iraniërs, Eritreërs en ex-Joegoslaven nodig. Een deel van die respondenten is in 2014 geworven en de rest volgt in de eerste helft van 2015.



*foto's: Raymond de Robles  
Ontmoetingsdag Diemen juni 2014*





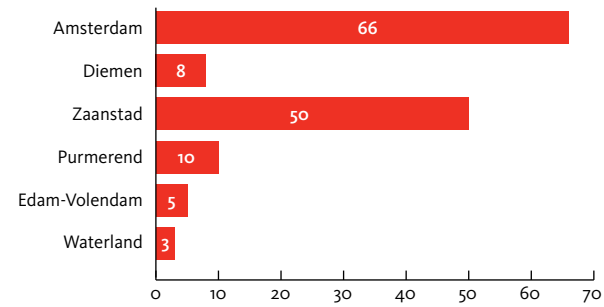
# 7 Medewerkers

Dankzij de enorme inzet van medewerkers en heel veel vrijwilligers kan SVAZ de mensenrechten van asielzoekers en vluchtelingen in de hele regio boven aan de agenda houden. Juist ook in perioden dat het politieke en maatschappelijke draagvlak daarvoor soms heel klein is. Vrijwilligers onderhouden - vaak duurzame - individuele en persoonlijke contacten met vluchtelingen, waardoor het voor nieuwkomers makkelijker is om te integreren in hun nieuwe leefomgeving. Als aanvulling op het professionele werk van de 38 betaalde krachten zette SVAZ de kennis, ervaring en kwaliteit van bijna 700 vrijwilligers optimaal in. In dit hoofdstuk een kennismaking met de vrijwilligers en professionals.

## De vrijwilligers

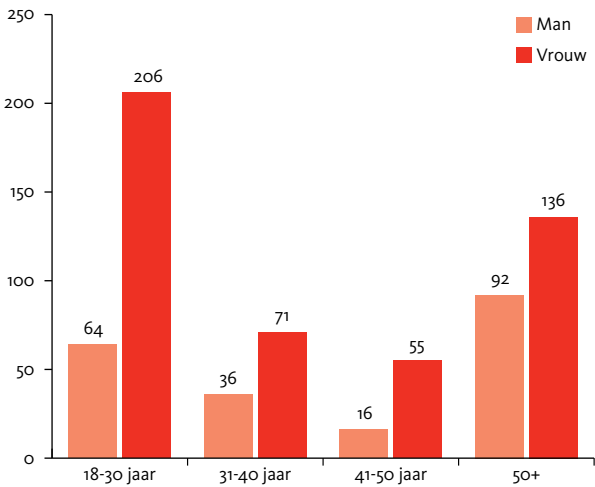
Beoogd was om in 2014 - naast wijkvrijwilligers en taalcoaches - 77 nieuwe vrijwilligers te werven voor juridische en maatschappelijke dienstverlening en verschillende functies binnen projecten. Het werden er bijna twee keer zoveel: 142!

Figuur 19: Nieuwe vrijwilligers in 2014

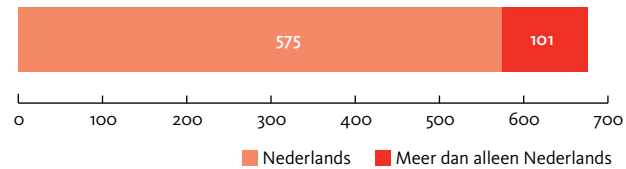


Daarmee kwam het totale aantal vrijwilligers, die in 2014 actief waren vanuit een van de locaties van SVAZ, op 676. Vrouwen maakten 70% van het vrijwilligersbestand uit. Wat leeftijden betreft is de jongste categorie vrijwilligers het best vertegenwoordigd met de 50plussers als goede tweede. Van de vrijwilligers heeft 15% meer dan alleen een Nederlandse achtergrond, een klein deel daarvan is zelf vluchteling.

Figuur 20: Leeftijdscategorieën vrijwilligers



Figuur 21: Achtergrond Vrijwilligers



Functies van vrijwilligers

Wat SVAZ vrijwilligers betreft kan onderscheid gemaakt worden tussen vier ‘soorten’ vrijwilligerswerk:

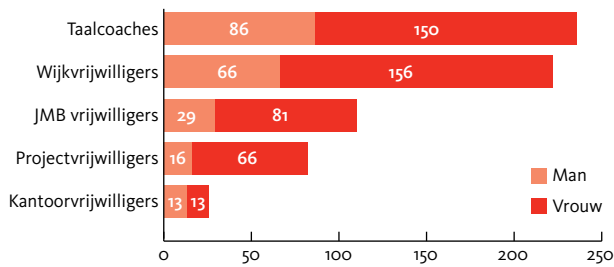
1) Taalcoaches, Werkmaatjes en Wijkvrijwilligers Vrijwilligers die individueel gekoppeld worden aan een vluchteling voor een bepaalde periode (of specifieke eenmalige begeleiding).

2) JMB vrijwilligers Vrijwilligers die uitvoerend werk doen ten aanzien van juridische en maatschappelijke begeleiding (bijvoorbeeld: bemensen van spreekuren, geven van voorlichting, begeleiden van vluchtelingen bij huisvesting of gezinshereniging).

3) Projectvrijwilligers Vrijwilligers die uitvoerend werk doen als onderdeel van projecten, bijvoorbeeld: taalduetkoppelaars, groepsbegeleiders/trainers, klassenassistenten inburgering en jobcoaches.

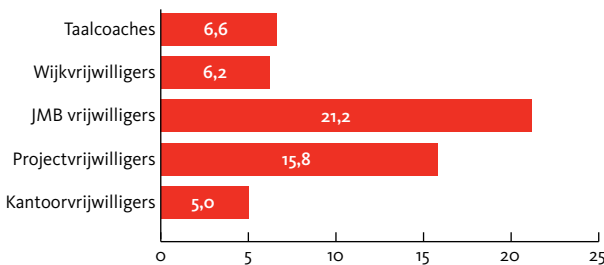
4) Kantoorvrijwilligers Vrijwilligers die diensten verlenen bijvoorbeeld bij de receptie/telefoondienst, administratie en ICT.

Figuur 22: Functiecategorieën vrijwilligers



Taalcoaches en wijkvrijwilligers vormen de grootste functiecategorie als gekeken wordt naar aantallen vrijwilligers. Als echter ook naar de ureninvestering wordt gekeken zien de verhoudingen er iets anders uit.

Figuur 23: Totale ureninvestering vrijwilligers (omgerekend naar fte)



Om de vrijwilligers optimaal te laten functioneren, ontwikkelen de locaties een vrijwilligersbeleid toegespitst op de lokale situatie en de regionale stichting draagt zorg voor gezamenlijke activiteiten en medezeggenschap van vrijwilligers. Het promoten van vrijwilligerswerk en communiceren over de resultaten met alle betrokkenen staat centraal in de werkplannen van alle vestigingen. Het vrijwilligersbeleid is vast onderdeel van het overleg van management en bestuur. Vrijwilligers krijgen de gelegenheid om aan diverse trainingen deel te nemen. Bijvoorbeeld aan de basiscursus VluchtelingenWerk waar 57 vrijwilligers aan deelnamen. Of andere VWN trainingen zoals Begeleiding arbeidsmarkt, Toolkit arbeidsparticipatie, Omgaan met psychosociale problemen, Spreekvaardigheden en Gezinshereniging. Deelgenomen werd ook aan de Landendag Eritrea en Werken met Somalische vluchtelingen.

Regionale vrijwilligersdag

Het werk van al deze vrijwilligers wordt heel erg gewaardeerd door de cliënten en de stichting. SVAZ wil die waardering ten minste een dag per jaar heel duidelijk naar buiten brengen door het organiseren van een regionale vrijwilligersdag. De regionale vrijwilligersdag vond op 1 november 2014 plaats vlak bij de Albert Cuypmarkt in het podium van creativiteit De Badcuyp. Er waren ongeveer zestig vrijwilligers aanwezig. De ochtend werd ingeleid door de directeur van SVAZ Mária van Veen. Aansluitend waren er workshops: Methodisch Handelen als Taalmaatje, Inburgering door SVAZ met NL Training, Aikido/Chi Kung, Zelfredzaamheid en Actuele thema's in en buiten VluchtelingenWerk Nederland. Na de workshops werd de film Move to Mars vertoond, een film over uitgenodigde vluchtelingen uit Bhutan naar Sheffield. De dag werd afgesloten met een Noord Afrikaans buffet.

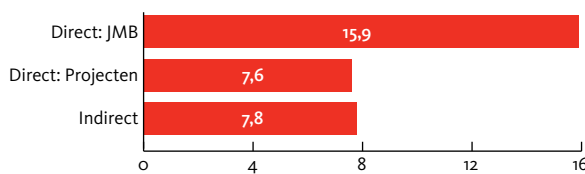
Verklaring Omtrent Gedrag

Nieuw in 2014 was dat alle nieuwe vrijwilligers een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) moesten overleggen. SVAZ vraagt via eherkenning de VOG bij gemeenten aan. De vrijwilliger declareert de kosten na ontvangst van de VOG. Een bestaande VOG is geldig mits deze niet ouder is dan een jaar. In 2014 zijn 310 VOG's aangevraagd.

De Professionals

Om alle in de vorige hoofdstukken beschreven activiteiten deskundig uit te voeren, de vrijwilligers te trainen en te begeleiden en al het werk te coördineren, is een team van 38 professionals in dienst van SVAZ. De meeste tijd besteden deze medewerkers aan de juridische en maat-

Figuur 24: Fte functies medewerkers



schappelijke begeleiding van vluchtelingen. De activiteiten van de projectmedewerkers en de ondersteunende diensten en het management nemen ongeveer evenveel tijd beslag.

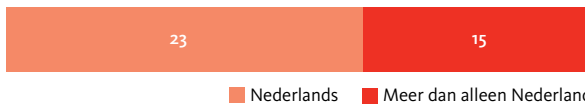
Achtergrond professionals

Het overgrote deel van de betaalde medewerkers in 2014 zijn vrouwen. Slechts vijf van de 38 medewerkers zijn mannen. Meer diversiteit is er in het personeelsbestand als gekeken wordt naar de achtergrond van de medewerkers waarvan vijftien meer dan alleen een Nederlandse culturele achtergrond hebben.

Figuur 25: Mannen en vrouwen onder de medewerkers

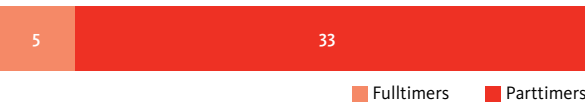


Figuur 26: Achtergrond medewerkers

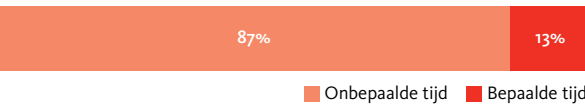


De meerderheid van de medewerkers (33) werkte parttime en was in vaste dienst (87%).

Figuur 27: Fulltimers en parttimers



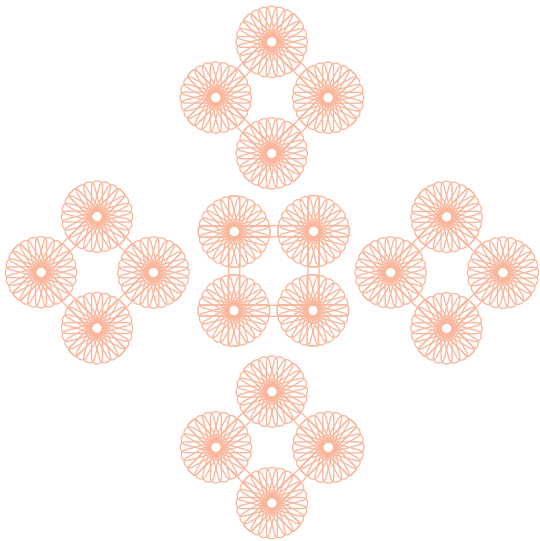
Figuur 28: Fte voor bepaalde en onbepaalde tijd





Ondersteunende diensten

Vijftien procent van de professionals (4,8 fte) zorgde samen met een deel van de kantoorvrijwilligers voor de receptie, de administratie en de financiën. Zij zorgden dat SVAZ altijd telefonisch bereikbaar is, dat cliënten prettig ontvangen worden, dat spreekuren, trainingen en vergaderingen goed voorbereid zijn en dat het benodigde materiaal aanwezig is en de apparatuur beschikbaar. In Amsterdam werden in 2014 bijna twintigduizend bezoekers ontvangen. Iets minder dan vijftienduizend daarvan waren cliënten die hun consulent bezochten, naar een spreekuur kwamen of projectactiviteiten bezochten. Voor bijna zeventienhonderd bezoekers konden receptiemedewerkers direct een oplossing bieden voor een hulpvraag van cliënten.



Tabel 12 Aantal bezoekers in Amsterdam

|           | Klanten-<br>bezoek | Hulpvragers<br>balie | Overige<br>bezoekers | Totaal |
|-----------|--------------------|----------------------|----------------------|--------|
| Januari   | 1451               | 169                  | 345                  | 1965   |
| Februari  | 1373               | 146                  | 280                  | 1799   |
| Maart     | 1361               | 119                  | 331                  | 1811   |
| April     | 1142               | 146                  | 272                  | 1560   |
| Mei       | 1214               | 125                  | 215                  | 1554   |
| Juni      | 1140               | 117                  | 237                  | 1494   |
| Juli      | 926                | 134                  | 195                  | 1255   |
| Augustus  | 947                | 131                  | 117                  | 1195   |
| September | 1256               | 174                  | 303                  | 1733   |
| Oktober   | 1333               | 141                  | 274                  | 1748   |
| November  | 1391               | 163                  | 403                  | 1957   |
| December  | 1116               | 127                  | 312                  | 1555   |
| Totaal    | 14650              | 1692                 | 3284                 | 19626  |

foto: Jan-Reinier van der Vliet  
vrijwilligersdag 1 november 2014





## 8 Management en Bestuur

De SVAZ organisatie is opgebouwd uit twee units: de unit Juridische en Maatschappelijke Begeleiding (JMB) en de unit Projecten. De unit JMB wordt aangestuurd door de manager JMB en biedt juridische en maatschappelijke begeleiding aan asielzoekers en vluchtelingen in de regio van Amstel tot Zaan. De unit Projecten wordt aangestuurd door de manager P&O en Projecten en richt zich op participatie en werk en op het verbeteren van de taal. De manager P&O en Projecten is ook verantwoordelijk voor de P&O werkzaamheden, de facilitaire werkzaamheden en voor het vrijwilligersbeleid. De directeur is eindverantwoordelijk, stuurt de financiële afdeling rechtstreeks aan en legt verantwoording af aan het bestuur van SVAZ.

### Managementteam

Mária van Veen, directeur

Hans van Stee, manager JMB

Henriëtte Pel, manager P&O en Projecten

Het managementoverleg (MO) kwam in 2014 elf maal bijeen: 7 januari, 6 februari, 4 maart, 3 april, 29 april, 26 mei, 19 juni, 26 augustus, 2 en 28 oktober en 4 december. Ook vond er in de zomer vier maal bilateraal overleg plaats. Wanneer de directeur of een van de managers met vakantie ging, werd er standaard een overdrachtsdocument gemaakt en vervolgens besproken. Naast de vaste onderwerpen P&O, JMB, Projecten en Fondswerving, VWN directeurenoverleg (DO) is er aandacht besteed aan het klanttevredenheidsonderzoek, de implementatie van VVS, de overdracht van het landelijke Vluchtelingenfonds naar de regionale stichtingen, het verkiezingsdebat op 11 maart in Amsterdam en de ontwikkelingen in de Vluchthaven.

Na de zomer vroeg het onderzoek van Regioplan veel aandacht evenals de huisvestingsproblematiek voor vergunninghouders en de financiering door gemeenten van het meerwerk in de eerste opvang en de maatschappelijke begeleiding. Ook is de personeelsbijeenkomst van 22 september voorbereid en het Handboek Vrijwilligersbeleid vastgesteld. Door de komst van asielboten

in Zaandam is dit onderwerp voor het eerst sinds jaren weer ter hand genomen gebruikmakend van de expertise op de POL in Schiphol en van het Landelijk Bureau. In oktober is besloten dat manager Hans van Stee ook de functie van klachtenbemiddelaar bekleedt. SVAZ wil al haar cliënten en relaties zorgvuldig behandelen. Toch blijft hulpverlening het werk van mensen. Er kunnen dan ook (onbedoeld) fouten gemaakt worden. Om deze fouten zo goed mogelijk te herstellen, heeft SVAZ een klachtenregeling. In de brochure over de klachtenregeling is beschreven hoe en waar een klacht ingediend kan worden en hoe de behandeling van een klacht verloopt. P&O vroeg veel tijd van het managementoverleg (MO) en de individuele managers vanwege de begeleiding van langdurig zieken, het beëindigen van drie dienstverbanden, de formatie in de diverse teams, het verlof, de basiscursussen en het monitoren van tijdschrijven in Clockwise. In oktober werd besloten om medewerkers een coachingssessie aan te bieden. Van dit aanbod heeft een derde gebruik gemaakt. Begin december werd een besluit genomen over het al dan niet verlengen van de tijdelijke contracten. Ook is het Werkplan 2015 ter vaststelling door het bestuur voorbereid.



Bestuursleden van de Stichting VluchtelingenWerk Amstel tot Zaan

- Hein Blocks, voorzitter
- Marin Blankman, penningmeester (tot 27 maart)
- Liduline Bremer, penningmeester (vanaf 27 maart)
- Marieke van den Berg, secretaris (tot 11 december)
- Lydia ten Berge, lid
- Willie Swildens-Rozendaal, lid
- Lioe Tan, lid

In maart werd afscheid genomen van penningmeester Martin Blankman, die werd opgevolgd door Liduline Bremer, en in december van secretaris Marieke van den Berg.

Op 13 mei 2014 overleed plotsklaps oud bestuurslid Ko Kroesen die 23 jaar betrokken is geweest bij VluchtelingenWerk in Zaanstad, Amstel tot Zaan en de Vereniging VluchtelingenWerk Nederland. Van 2008 tot 2012 was hij bestuurslid van SVAZ en daarvoor was Ko 19 jaar voorzitter van Stichting VluchtelingenWerk Zaanstreek. In de toespraak die SVAZ voorzitter Hein Blocks namens VluchtelingenWerk hield ging hij in op de kwalificaties van Ko Kroesen als een uniek, betrokken en recht door zee mens. “In onze gedachten leeft Ko voort en de gedachte aan de betrokkenheid en gedrevenheid van Ko en het voorbeeld dat hij daarin voor ons blijft, zal ons helpen bij de les te blijven.”

Het bestuur kwam in 2014 zes keer bijeen:

Dinsdag 11 februari

- Jaarrapportage 2013 (financieel resultaat)
- Versterking financiële positie SVAZ
- Herbenoeming bestuursvoorzitter Hein Blocks
- Contouren inrichting organisatiemodel VWN
- Tijdschema verkenning schaalvergroting SVAZ – VWNWH

Donderdag 27 maart

- Vaststellen Financieel Jaarverslag 2013
- Terugkoppeling gesprek met de accountants
- Vaststellen Jaarverslag 2013 ‘Het Heft in Eigen Hand’
- Nieuw organisatiemodel VWN en verkenning schaalvergroting VWNWH en SVAZ
- Afscheid penningmeester Martin Blankman

Donderdag 1 mei

- Instellen Bovenregionale klachtencommissie
- Veranderopdracht voor een ander organisatiemodel

Donderdag 19 juni

- Financiële rapportage 1e tertaal 2014 + Prognose 2014
- 1e Conceptbegroting 2015
- Landelijk penningmeestersoverleg 17 juni
- Veranderopdracht VWN + standpunt SVAZ in verband met VR 26 juni

Dinsdag 21 oktober

- Financiële rapportage 2e tertaal 2014 + Prognose 2014
- Rapportage uitvoering werkplan 2014 1e helft 2014
- 2e Conceptbegroting 2015
- Due diligence SVAZ
- Vorbereiding VR 27 oktober
- Bestuurlijke structuur in verband met opschaling regionale stichtingen VWMN, VWNWH en SVAZ

Donderdag 11 december

- Begroting 2015 is vastgesteld
- Het werkplan 2015 is vastgesteld
- De vergaderplanning 2015 is vastgesteld
- De managementletter interim-controle 2014 is besproken
- Stand van zaken opschalingsproces
- Afscheid Marieke van den Berg, secretaris van het SVAZ bestuur

Verenigingsraad VWN (VR)

Het bestuur SVAZ heeft deelgenomen aan de extra VR op 22 januari en 7 mei en aan de reguliere VR van 26 juni en 27 oktober. Hein Blocks is op 22 januari en 26 juni vervangen door de bestuurssecretaris Marieke van den Berg. Op 7 mei kreeg de directeur het mandaat om het bestuursstandpunt in te brengen. Liduline Bremer nam als nieuwe penningmeester deel aan het landelijk penningmeestersoverleg.

Schaalvergroting

De Vereniging VluchtelingenWerk Nederland (VWN) constateerde in 2013 weinig draagvlak voor vluchtelingen en asielzoekers in de samenleving, een overheid die sterk bezuinigt en schraapt, en regionale stichtingen waar financiën en de ondersteuning van medewerkers onder druk staan. Om asielzoekers en vluchtelingen nu en in de toekomst goed te kunnen blijven helpen bij hun aanvraag, integratie, inburgering en bij het verkrijgen van een startkwalificatie en betaald werk is een slagvaardige en financieel gezonde organisatie noodzakelijk. Het landelijk bestuur gaf aan het Directeurenoverleg (DO) de opdracht om de één-organisatie-gedachte in al zijn facetten uit te werken/toe te passen, gericht op schaalvergroting om zo effectiever te werken en daardoor beter in staat te zijn de missie van VWN te realiseren. Van de verenigingsmodellen die het DO uitwerkte is in de Verenigingsraad van 26 juni 2014 met een meerderheid van stemmen de voorkeur uitgesproken voor een landelijke vereniging met vijf grote regionale stichtingen. Uitgangspunten om te komen tot de meest optimale schaalvergroting van de regio’s waren:

1. Combinatie van asiel en integratie
2. Combinatie van stads- en plattelandsgebieden
3. Provinciegrenzen aanhouden
4. Reistijden minimaliseren en daarmee toegankelijkheid borgen
5. Kwetsbaarheid directeuren verkleinen
6. Financieel met als vertrekpunt een omzet van circa 6 miljoen, minimaal 65 fte, verdeling 20% overhead – 80% uitvoering).

Door de nieuw te vormen regionale stichting zou SVAZ weer meer actief betrokken zijn bij de opvang van asielzoekers. Schaalvergroting biedt ook de kans om een stevig bedrijfsbureau neer te zetten waarin functies/formatie worden toegevoegd die nu bij SVAZ ontbreken zoals PR/Communicatie en Acquisitie.

Regionale stuurgroep

De managementteams van VluchtelingenWerk Noordwestholland (VWNWH) en SVAZ kwamen 27 februari, 14 maart, 21 april en 16 mei bijeen. Op 22 april, 16 juni en 23 oktober nam aan dit overleg ook een deel van het MO van Midden Nederland (VWMN) deel.

Op 31 maart en 11 juni waren er bestuurlijke regiotafels met delegaties van besturen en directeuren van VWNWH, VWMN en SVAZ. Op 17 september werden tijdens een bestuurlijk overleg met de voorzitters en directeuren van de drie regionale stichtingen doel, marsroute en inrichting projectstructuur van de opschaling besproken. Door het besluit van de Verenigingsraad op 27 oktober is de verkenning van de schaalvergroting tussen VWNWH en SVAZ verbreed naar VWMN.

In november en december kwamen de drie directeuren bijeen om de bijeenkomst van de regionale stuurgroep voor te bereiden en de planning met mijlpalen in 2015 te bespreken. Gespreksthema’s tijdens die regionale stuurgroep 19 november waren: de werkdruk van de directeuren, roosters van aftreden, juridische structuur en bijzondere OR. De SVAZ voorzitter is gekozen tot voorzitter van de regionale stuurgroep en in die hoedanigheid ook als lid van de landelijke stuurgroep. Het kwartiermakerschap wordt in een duofunctie vervuld. Tineke Parson, directeur VWNWH, neemt deel aan het landelijk transitieteam en is het eerste aanspreekpunt voor de Vereniging en de overige kwartiermakers. Zij wordt vervangen door Judith Hopster, directeur VWMN. De drie directeuren vormen samen het projectteam dat verantwoordelijk is voor een zorgvuldig en ordentelijk verloop van het opschalingsproces.





## 9 Financieel resultaat

Over 2014 heeft SVAZ een positief resultaat van circa € 85.000 gerealiseerd. Na drie jaar op rij een negatief resultaat te hebben geboekt is dit goed nieuws en kan de continuïteitsreserve weer worden versterkt. Eind 2014 bedraagt de continuïteitsreserve circa € 260.000.

### STAAT VAN BATEN EN LASTEN 2014

|                                | Begroting 2014   | Realisatie 2014  | Realisatie 2013  |
|--------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>BATEN</b>                   |                  |                  |                  |
| <i>Subsidies van overheden</i> |                  |                  |                  |
| Gemeente Amsterdam             | 1.132.000        | 1.302.233        | 1.339.730        |
| Overige Gemeenten Amstel       | 67.300           | 90.674           | 95.502           |
| Gemeenten Zaanstreek/Waterland | 384.300          | 551.657          | 370.891          |
|                                | 1.583.600        | 1.944.564        | 1.806.123        |
| <i>Overige baten</i>           |                  |                  |                  |
| VluchtelingenWerk Nederland    | 342.300          | 384.470          | 322.275          |
| Overige subsidies en inkomsten | 859.400          | 587.192          | 316.064          |
| Overige baten                  | 3.000            | 18.533           | 39.221           |
|                                | 1.204.700        | 990.195          | 677.560          |
| <b>Totaal baten</b>            | <b>2.788.300</b> | <b>2.934.759</b> | <b>2.483.683</b> |
| <b>LASTEN</b>                  |                  |                  |                  |
| Personeelskosten               | 1.895.900        | 2.029.726        | 2.008.206        |
| Afschrijvingen                 | 9.500            | 11.737           | 10.618           |
| Huisvestingskosten             | 164.000          | 163.582          | 174.851          |
| Organisatiekosten              | 151.600          | 153.259          | 159.001          |
| Activiteiten en projecten      | 568.700          | 490.450          | 197.493          |
| <b>Totaal lasten</b>           | <b>2.789.700</b> | <b>2.848.754</b> | <b>2.550.169</b> |
| <b>Exploitatieresultaat</b>    | 1.400-           | 86.005           | 66.486-          |
| Financiële baten en lasten     | 2.000-           | 958-             | 1.085-           |
| <b>Resultaat boekjaar</b>      | <b>3.400-</b>    | <b>85.047</b>    | <b>67.571-</b>   |
| <b>RESULTAATBESTEMMING</b>     |                  |                  |                  |
| Toevoeging Opleidingsfonds     |                  | -                | 32.500           |
| Onttrekking Opleidingsfonds    |                  | 2.930-           | 8.463-           |
| Toevoeging Vluchtelingenfonds  |                  | 32.916           | -                |
| Onttrekking Vluchtelingenfonds |                  | 13.301-          | -                |
| Mutatie continuïteitsreserve   |                  | 68.362           | 91.608-          |
| <b>Resultaat boekjaar</b>      |                  | <b>85.047</b>    | <b>67.571-</b>   |



BALANS per 31 DECEMBER 2014 (na verwerking van de voorgestelde resultaatbestemming)

|                               | 31 december 2014 | 31 december 2013 |
|-------------------------------|------------------|------------------|
| ACTIVA                        |                  |                  |
| Materiële vaste activa        | 10.328           | 22.062           |
| Vlottende activa              |                  |                  |
| Vorderingen                   | 696.249          | 696.097          |
| Overlopende activa            | 24.248           | 23.520           |
|                               | 720.497          | 719.617          |
| Liquide middelen              | 389.078          | 407.178          |
|                               | 1.119.903        | 1.148.857        |
| PASSIVA                       |                  |                  |
| Reserves en fondsen           |                  |                  |
| Continuïteitsreserve          | 260.617          | 192.255          |
| Bestemmingsfondsen            | 40.722           | 24.037           |
| Voorziening                   | 31.300           | 49.200           |
| Schulden op korte termijn     |                  |                  |
| Crediteuren                   | 63.151           | 57.266           |
| Belastingen en sociale lasten | 125.539          | 132.871          |
| Vooruitontvangen bedragen     | 335.672          | 316.093          |
| Overige schulden              | 262.902          | 377.135          |
|                               | 787.264          | 883.365          |
|                               | 1.119.903        | 1.148.857        |

Grondslagen van waardering

Alle activa en passiva zijn opgenomen tegen nominale waarde, tenzij hieronder anders is vermeld.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa zijn gewaardeerd op de aanschaf-fingswaarde onder aftrek van de afschrijvingen die geba-seerd zijn op de geschatte economische levensduur.

De afschrijvingen vinden als volgt plaats:

- Verbouwingen 10% per jaar of minder indien huurcontract eerder eindigt.
- Inventaris 20% per jaar.
- Apparatuur 33,3% per jaar.
- Investerings gedaan in de loop van het boekjaar worden tijdsevenredig afgeschreven.

Vorderingen

De vorderingen zijn gewaardeerd tegen nominale waarde met een voorziening voor oninbaarheid indien dit noodza-kelijk wordt geacht.

Voorziening frictiekosten

De voorziening frictiekosten betreft een inschatting van de afvloeiingskosten van personeelsleden waarvan het moment en de omvang van eventuele betalingen nog niet vaststaat. Op basis van de afspraken in CAO en Sociaal Plan is de reële vergoeding bepaald. Hierop is het door Vluchte-lingenWerk Nederland te vergoeden gedeelte (“coulance-regeling”) in mindering gebracht.

Grondslagen van resultaatbepaling

Rekening houdend met de grondslagen van waardering wordt het resultaat voorts als volgt bepaald. Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen op-brengsten en de daaraan verbonden kosten over het verslagjaar, met inachtneming van de hiervoor reeds vermelde waarderingsgrondslagen. Opbrengsten zijn verantwoord in het jaar waarop de betreffende diensten zijn geleverd. Subsidiebaten worden toegerekend aan jaren naar gelang de activiteiten plaats-vinden. Lasten zijn verantwoord in het jaar waarin deze voorzienbaar zijn.

Baten

De baten zijn ruim € 146.000 hoger dan begroot. Het totaal aan gemeentelijke opbrengsten is circa € 361.000 hoger dan begroot. Dit laat zich als volgt verklaren:

- SVAZ verkreeg in de tweede week van januari van de gemeente Amsterdam de opdracht om de Vluchthaven-bewoners individueel te begeleiden;
- door de verhoogde huisvestingstaakstelling in 2014 heeft SVAZ in diverse gemeenten (exclusief Amsterdam) veel meer trajecten eerste opvang en maatschappelijke begelei-ding gerealiseerd;
- meer baten door het uitvoeren van de begeleiding van uitgenodigde vluchtelingen in de gemeenten Zaanstad, Purmerend en Wormerland;
- SVAZ ontving circa € 42.000 meer van VWN.

Aan Overige subsidies werd circa € 270.000 minder gereali-seerd waarvan ruim twee ton minder aan de inburgeringstra-jecten. Ook hebben enkele projecten lagere opbrengsten ge-geneerd en is de financiering van een vervolgproject Gedeelde toekomst niet gerealiseerd.

Lasten

De totale lasten vallen circa € 59.000 hoger uit dan begroot. De grootste afwijking wordt veroorzaakt door de post Personeelskosten die circa € 134.000 hoger uitvalt dan begroot. Door de hogere omzet zijn er tijdelijk meer mede-werkers in dienst genomen. Ook zijn de kosten voor het vervangen van langdurig zieken nog hoog in 2014 en bedragen de kosten voor frictie en vrijval voorziening arbeids-ongeschiktheid per saldo € 16.500. De kosten voor Huisvesting en Organisatie liepen nagenoeg rond. Met circa een ton daalden de kosten voor Activiteiten en projecten. Er zijn aanzienlijk minder kosten gemaakt voor In-burgeringstrajecten; daar tegenover staat dat er meer kosten zijn gerealiseerd voor het uitvoeren van de huisvesting van uitgenodigde vluchtelingen.

Toekomstverwachting

Op 11 december 2014 heeft het bestuur de begroting en het werkplan 2015 vastgesteld. Op dat moment was de prog-nose voor 2014 een positief resultaat van € 68.500. Het gerealiseerde resultaat 2014 is € 85.000 en de begroting 2015 gaat uit van een positief resultaat van € 106.150. Met deze resultaten krijgt de continuïteitsreserve een hoogno-dige versterking. Desondanks zit SVAZ eind 2015 met een verwacht vrij besteedbaar vermogen van circa € 367.000 nog ruim onder de eigen normen van a) 15% van de totale baten (vrij vermogen moet dan € 501.900 zijn) en b) minimaal 3 maanden salarislasten (vrij vermogen moet € 532.000 zijn). VluchtelingenWerk Nederland (VWN) hanteert als streefge-tal voor de solvabiliteit van de regionale stichtingen 25% van de kosten exclusief activiteiten & projecten. Dit betekent een vrij vermogen van € 809.000 aan het einde van 2015.

De Verenigingsraad van VWN heeft op 27 oktober 2014 besloten tot het opschalen van tien regionale stichtingen in drie grotere regionale eenheden; VluchtelingenWerk Noord West, VluchtelingenWerk Zuid West en VluchtelingenWerk Zuid. SVAZ, VW Noordwestholland en VW Midden Neder-land zullen de nieuwe regio VluchtelingenWerk Noord West Nederland vormen. De directeuren van voornoemde drie regionale stichtingen vormen het projectteam en zij zijn ver-antwoordelijk voor een zorgvuldige voorbereiding en uitvoe-ring van dit opschalingsproces. Daarnaast is er een regionale stuurgroep ingesteld waarin de drie bestuursvoorzitters en drie bestuursleden van de betreffende regionale stichtingen deelnemen waaronder de penningmeester van SVAZ. De bestuursvoorzitter van SVAZ is tevens voorzitter van de regionale stuurgroep en neemt in die hoedanigheid ook deel aan de landelijke stuurgroep. Naar verwachting zullen in 2015 mijlpalen worden gerealiseerd waardoor de fusie per 1 januari 2016 zijn beslag zal krijgen.

Naast de versterking van de financiële positie van SVAZ is in 2015 het opschalingsproces het grote item voor het bestuur en de directie van SVAZ. Ook vindt het bestuur het cruciaal, met het oog op de goede voortgang van activiteiten in het belang van de vluchtelingen, dat tijdig voor het vertrek van de directeur per september 2015 in verband met haar pensi-onering een passende vervanger kan worden benoemd. De context van het opschalingsproces is hierbij relevant.

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: het bestuur van Stichting VluchtelingenWerk Amstel tot Zaan.

De bijgesloten samengevatte jaarrekening, opgenomen in hoofdstuk 9 van het jaarverslag, bestaande uit de samengevatte balans per 31 december 2014 en de samengevatte staat van baten en lasten over 2014 met bijbehorende toelichtingen, zijn ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van Stichting VluchtelingenWerk Amstel tot Zaan. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening in onze controleverklaring van 26 maart 2015.

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, in het bijzonder Richtlijn 640 “Organisaties zonder winststreven”. Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Stichting VluchtelingenWerk Amstel tot Zaan.

Verantwoordelijkheid van het bestuur

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van een samenvatting van de gecontroleerde jaarrekening in overeenstemming met de grondslagen zoals beschreven op pagina 64.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de samengevatte jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands Recht, waaronder de Nederlandse Standaard 810 “Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten”.

Oordeel

Naar ons oordeel is de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening van Stichting VluchtelingenWerk Amstel tot Zaan en in overeenstemming met de grondslagen zoals beschreven in de toelichting op pagina 64.

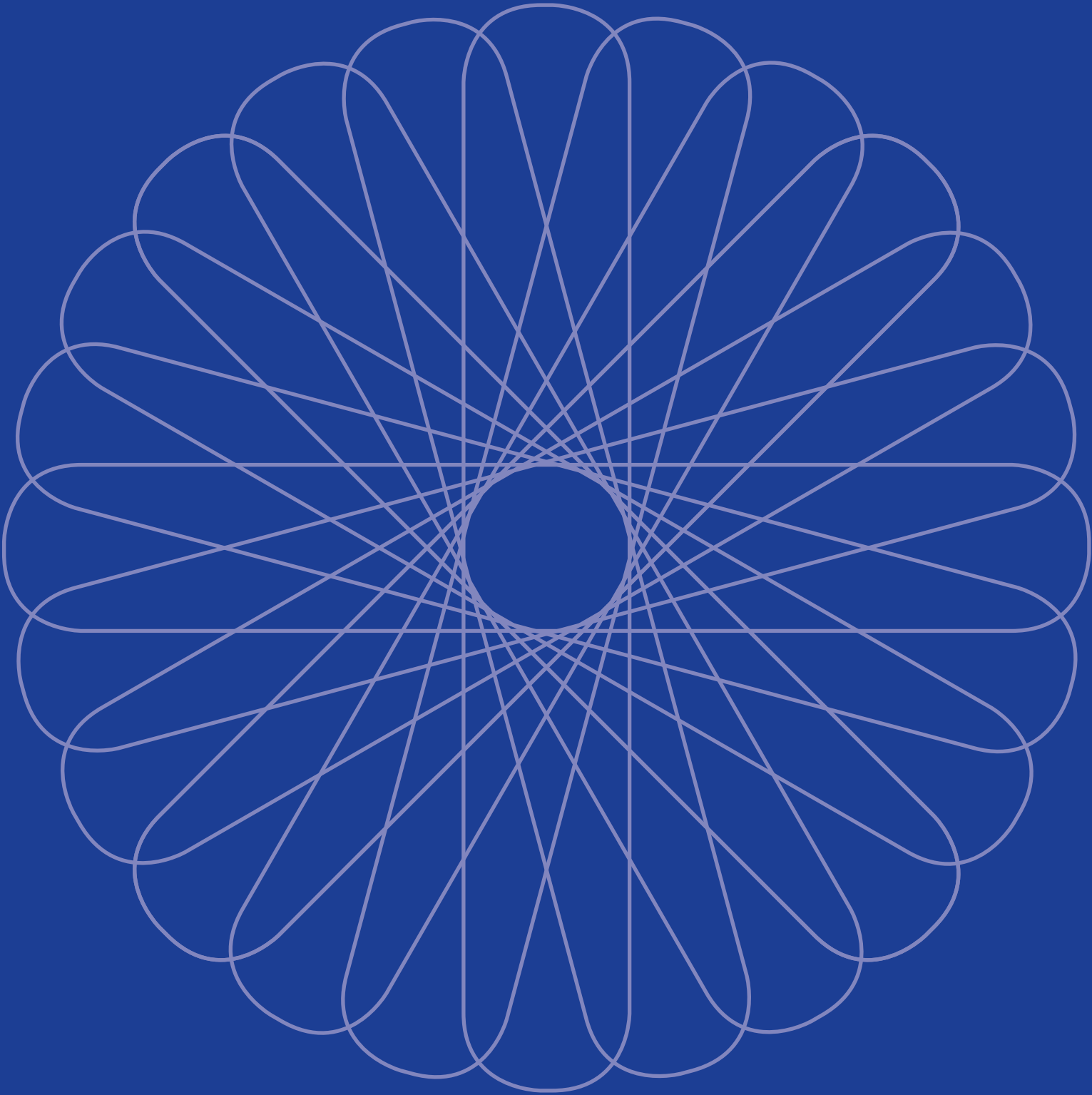
Amsterdam, 26 maart 2015

Dubois & Co. Registeraccountants

Origineel getekend door:  
A.P. Buteijn RA en K. Ait Boukdir RA

Oranje Nassaulaan 1  
1075 AH Amsterdam  
Postbus 53028  
1007 RA Amsterdam

Telefoon 020 571 23 45  
E-mail info@dubois.nl  
www.dubois.nl  
KvK nummer 34374865







# 10 Cliënten per gemeente

Voorafgaande hoofdstukken bevatten al veel gegevens over cliënten van de maatschappelijke en juridische begeleiding en deelnemers aan verschillende projecten. In dit hoofdstuk de feiten en cijfers van het totale cliëntenbestand van 2562 vluchtelingen uitgesplitst per gemeente waarin SVAZ actief is in de regio. Onder de in dit hoofdstuk gepresenteerde gegevens van Amsterdam vallen ook enkele cliënten uit de gemeente Duivendrecht (12). Onder Zaanstad vallen degenen die in Zaandam (303), Krommenie (36), Wormerveer (27), Zaandijk (21), Koog a/d Zaan (13) en Assendelft (9) wonen en zijn ook de cliënten uit de gemeenten Waterland (8) en Wormerland (4) opgenomen.

Tabel 13 Gemeenten waar cliënten wonen in 2014

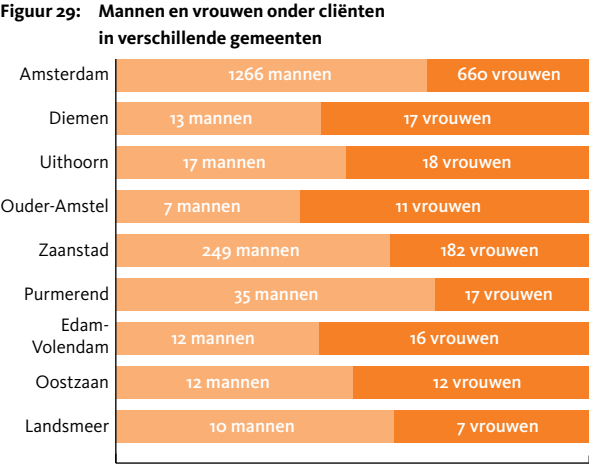
|               |      |
|---------------|------|
| Amsterdam     | 1847 |
| Zaanstad      | 409  |
| Purmerend     | 52   |
| Uithoorn      | 33   |
| Diemen        | 30   |
| Edam-Volendam | 30   |
| Oostzaan      | 24   |
| Ouder-Amstel  | 18   |
| Landsmeer     | 17   |
| Waterland     | 8    |
| Wormerland    | 4    |
| Elders        | 82   |
| Totaal        | 2562 |

Tabel 14 Stadsdelen waar cliënten wonen in Amsterdam

|            | Totaal | Man  | Vrouw |
|------------|--------|------|-------|
| Nieuw West | 317    | 178  | 139   |
| Centrum    | 94     | 61   | 33    |
| Noord      | 182    | 124  | 58    |
| Oost       | 214    | 161  | 53    |
| West       | 286    | 188  | 98    |
| Zuid       | 219    | 137  | 82    |
| Zuidoost   | 294    | 199  | 95    |
| Elders     | 241    | 167  | 74    |
| Totaal     | 1847   | 1215 | 632   |

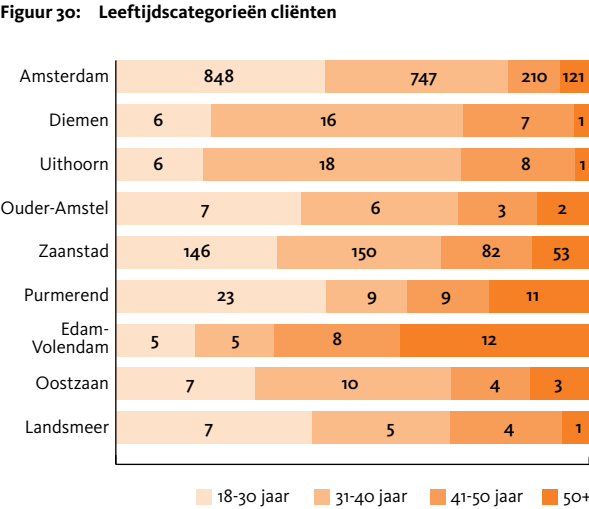
## Mannen en vrouwen

De meerderheid van de vluchtelingen die in 2014 bij SVAZ kwamen waren mannen. In Zaanstad vormden mannen 58% van de cliënten, in Amsterdam zelfs 65% van de cliënten. In Oostzaan waren evenveel vrouwen als mannen cliënt en in Diemen, Ouder-Amstel en Edam-Volendam meer vrouwen dan mannen.



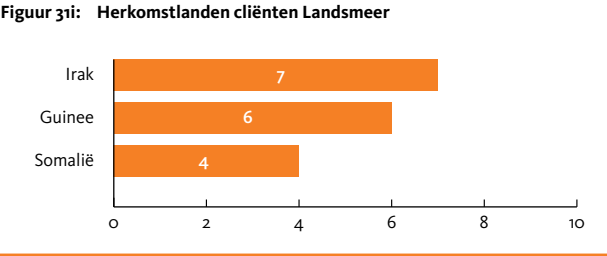
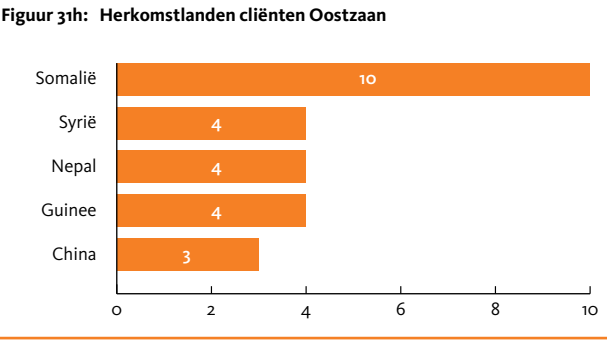
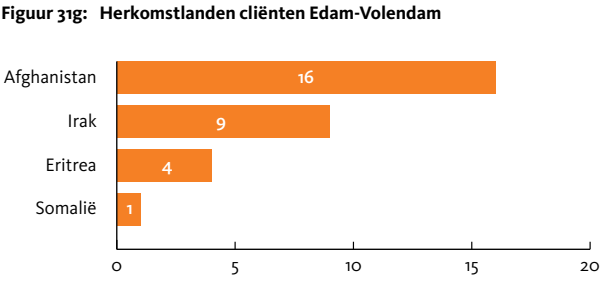
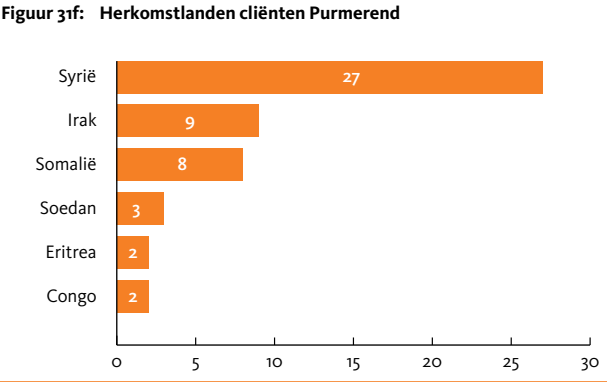
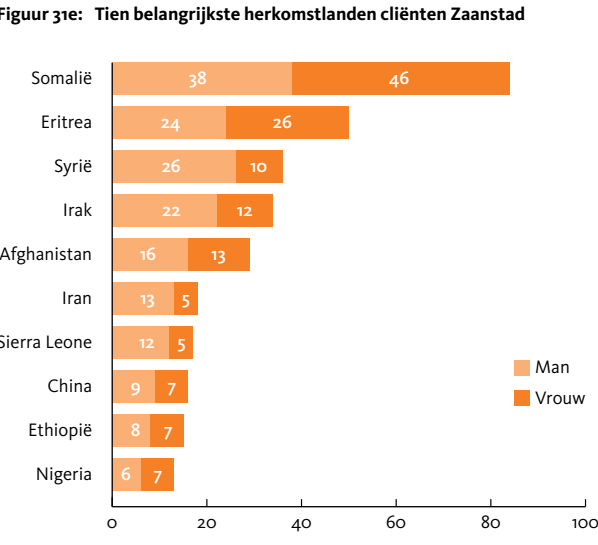
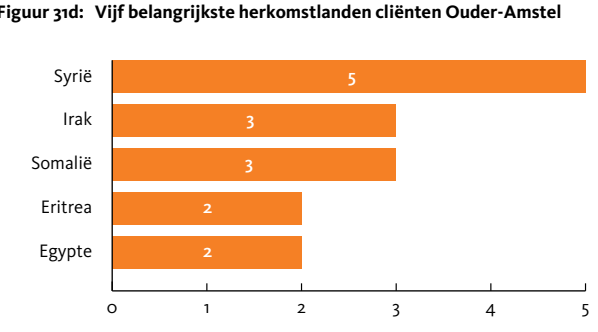
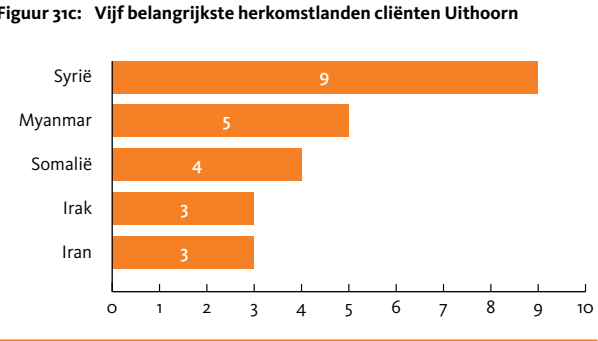
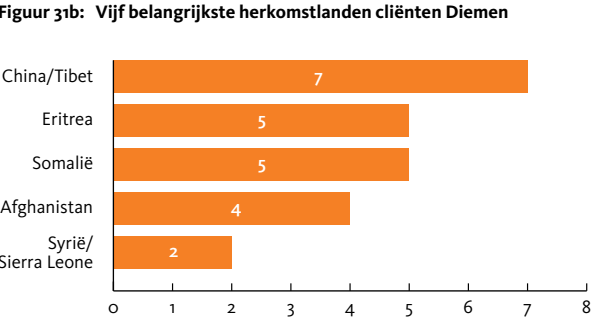
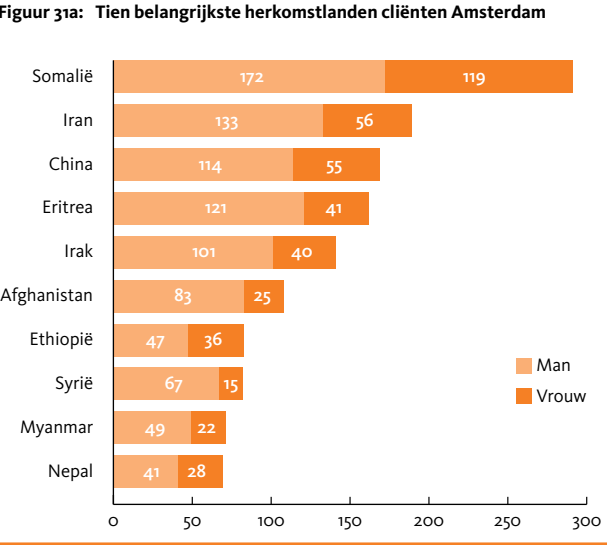
Leeftijden

Binnen het totale cliëntenbestand is de jongste leeftijdscategorie het grootst met 41%. In Amsterdam is dit percentage nog iets hoger (44%) evenals in Purmerend (44%). In Zaanstad zijn de twintigers en dertigers ongeveer gelijk vertegenwoordigd. In Diemen, Uithoorn en Oostzaan vormen de dertigers de grootste leeftijdscategorie. Net als voorgaande jaren is opvallend dat in de gemeenten in Zaanstreek-Waterland - met uitzondering van Landsmeer - de 50plussers een hoger percentage van het cliëntenbestand uitmaken dan in de overige gemeenten.



Landen van herkomst

In 2014 zochten 9475 Syriërs bescherming in Nederland. Omdat het grootste aantal daarvan in het laatste kwartaal kwam, is voor de meesten eind van het jaar nog geen vaste woonplaats gevonden. In Diemen, Uithoorn, Ouder-Amstel en Purmerend vormen Syriërs eind 2014 wel de grootste groep cliënten. In Zaanstad staat Syrië op de derde plaats na Eritrea en Somalië. Met 82 cliënten komt Syrië op de achtste plaats van de belangrijkste herkomstlanden in Amsterdam. Net als in Zaanstad is ook in Amsterdam Somalië het herkomstland van de grootste groep cliënten en dat geldt eveneens voor Oostzaan. Afghanistan is het belangrijkste herkomstland van cliënten in Edam-Volendam en komt in Zaanstad op de vijfde en in Amsterdam op de zesde plaats.



### Opleidingsachtergrond

Van de cliënten waarvan de opleidingsachtergrond bekend is heeft in Amsterdam bijna een vijfde deel geen enkele opleiding genoten in het land van herkomst en ruim een kwart alleen basisonderwijs, al dan niet voltooid. Dat laatste geldt ook voor degenen die voortgezet onderwijs (34%) of hoger onderwijs (20%) hebben gevolgd. Doordat zij moesten vluchten wegens oorlog en terreur konden zij hun opleiding niet afmaken.

Figuur 32a: Hoogst genoten opleiding cliënten Amsterdam

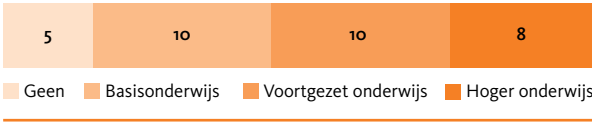


Ook in de kleinere gemeente Diemen en Uithoorn heeft bijna de helft van cliënten geen of nauwelijks onderwijs gehad.

Figuur 32b: Hoogst genoten opleiding cliënten Diemen

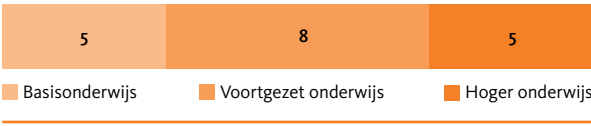


Figuur 32c: Hoogst genoten opleiding cliënten Uithoorn



Ouder-Amstel vormt een uitzondering, hier zijn geen vluchtelingen woonachtig die helemaal geen opleiding hebben gevolgd. De overgrote meerderheid van de cliënten heeft voortgezet of hoger onderwijs.

Figuur 32d: Hoogst genoten opleiding cliënten Ouder-Amstel



### Afkortingen

|         |                                                                |
|---------|----------------------------------------------------------------|
| ABU     | Algemene Bond Uitzendondernemingen                             |
| AZC     | Asielzoekerscentrum                                            |
| BBL     | Beroeps Begeleidende Leerweg                                   |
| BOL     | Beroeps Opleidende Leerweg                                     |
| COA     | Centraal Orgaan opvang Asielzoekers                            |
| DO      | Directeurenoverleg VVN                                         |
| DT&V    | Dienst Terugkeer en Vertrek                                    |
| DWI     | Dienst Werk en Inkomen                                         |
| DWZS    | Dienst Wonen Zorg en Samenleven                                |
| EIF     | Europees Integratiefonds                                       |
| EVF     | Europees Vluchtelingenfonds                                    |
| FBNA    | Fonds Bijzondere Noden Amsterdam                               |
| GBA     | Gemeentelijke Basisadministratie                               |
| GGD     | Geneeskundige en Gezondheidsdienst                             |
| GGZ     | Geestelijke gezondheidszorg                                    |
| GOV     | Gemeentelijk Overleg Vluchtelingen                             |
| GVB     | Gemeentelijk Vervoersbedrijf                                   |
| IND     | Immigratie- en Naturalisatie Dienst                            |
| ISK     | Internationale Schakelklas                                     |
| ITK     | Internationale Taalklas                                        |
| JMB     | Juridische en Maatschappelijke Begeleiding                     |
| LB      | Landelijk Bureau                                               |
| LHBT    | Lesbisch, Homoseksueel, Biseksueel en Transgender              |
| MO      | Managersoverleg SVAZ                                           |
| NT2     | Nederlands als tweede taal                                     |
| OBA     | Openbare Bibliotheek Amsterdam                                 |
| POL     | Proces Opvang Locatie                                          |
| SOVA    | Stichting Ondersteuning Vluchtelingen Amstelland               |
| SVAZ    | Stichting VluchtelingenWerk Amstel tot Zaan                    |
| TIB     | Taal in Beweging, taalcoachproject                             |
| TUI     | Talent uit Isolement, arbeidsmarktgericht project              |
| UAF     | Universitair Asiel Fonds, Stichting voor Vluchteling-Studenten |
| UWV     | Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen                   |
| VBT     | Verblijfsvergunning voor bepaalde tijd                         |
| VOG     | Verklaring Omtrent Gedrag                                      |
| VOT     | Verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd                       |
| VOVO    | Voorlopige Voorziening                                         |
| VR      | Verenigingsraad VWN                                            |
| VVS     | Vluchtelingen Volg Systeem                                     |
| Vw 2000 | Vreemdelingenwet 2000                                          |
| VWN     | VluchtelingenWerk Nederland                                    |
| VWMN    | VluchtelingenWerk Midden Nederland                             |
| VWNWH   | VluchtelingenWerk Noordwestholland                             |
| WAO     | Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering                    |
| Wajong  | Wet werk en arbeidsondersteuning                               |
| WI      | Wet Inburgering                                                |
| WIJ     | Wet investering in jongeren                                    |
| Wmo     | Wet maatschappelijke ondersteuning                             |
| WW      | Werkloosheidswet                                               |
| WWB     | Wet Werk en Bijstand                                           |

### Verblijfsvergunningen

#### Verblijfsvergunningen asiel en regulier

Personen van wie het asielverzoek wordt ingewilligd, krijgen een verblijfsvergunning asiel. Een verblijfsvergunning asiel kan betrekking hebben op een aanvraag uit hetzelfde of een vorig jaar.

Als een verblijfsvergunning geen betrekking heeft op asiel, noemt men dit een verblijfsvergunning regulier. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om het recht op verblijf in Nederland voor arbeid, studie, gezinshereniging, gezinsvorming of op medische gronden.

#### Verblijfsvergunning voor bepaalde tijd (VBT asiel en VBT regulier)

Een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd verleent een niet-Nederlander toestemming om langer dan drie maanden in Nederland te blijven. Er is een vergunning voor bepaalde tijd regulier en een voor asiel. De asielvergunning wordt in beginsel voor een periode van maximaal 5 jaar verleend.

#### Verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd (VOT asiel en VOT regulier)

Een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd verleent een niet-Nederlander toestemming om voor onbepaalde tijd in Nederland te blijven. Er is een vergunning voor onbepaalde tijd regulier en een voor asiel. De betrokkene kan na vijf jaar rechtmatig verblijf op grond van de vergunning voor bepaalde tijd en na het behalen of na ontheffing van het inburgeringsexamen in aanmerking komen voor de vergunning voor onbepaalde tijd. Voor vluchtelingen geldt dit wanneer deze nog steeds bescherming in Nederland nodig heeft.

#### Voorlopige Voorziening (VOVO)

Indien de vreemdeling bezwaar maakt tegen de afwijzende beslissing van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en hem/haar tegelijkertijd aangezegd wordt Nederland te verlaten, kan de rechter met een voorlopige voorziening de gevolgen van die beslissing opschorten. Deze uitspraak blijft van kracht totdat de rechter een definitief oordeel uitspreekt over de zaak.



# Colofon

74

*Vermogen tot Verbinden* is een uitgave van  
Stichting VluchtelingenWerk Amstel tot Zaan.

**Redactie:** Marianne Dauvellier, Henriëtte Pel, Hans van  
Stee en Mária van Veen met dank aan de medewerkers  
en vrijwilligers van SVAZ voor hun bijdragen

**Vormgeving:** Pascale Companjen, Nijmegen  
**Fotografie:** de fotografen staan vermeld per foto  
**Druk:** Antilope printing, België

Amsterdam, april 2015

## Stichting VluchtelingenWerk Amstel tot Zaan

### Regiokantoor Amsterdam

**Bezoekadres:**  
Surinameplein 122, 1058 GV Amsterdam  
Telefoon: 020 6277745  
E-mail: [info@svaz.nl](mailto:info@svaz.nl)  
Fax: 020 6205669

### Locatie Diemen

**Bezoekadres:**  
Ouderkerkerweg 26, 1112 BE Diemen  
Telefoon: 020 6904549  
E-mail: [vluchtelingenwerkdienen@svaz.nl](mailto:vluchtelingenwerkdienen@svaz.nl)

### Locatie Zaanstad

**Bezoekadres:**  
Jufferstraat 4, 1508 GE Zaandam  
Telefoon: 075 6173297  
Fax: 075 6125380  
E-mail: [vluchtelingenwerk-zaanstad@svaz.nl](mailto:vluchtelingenwerk-zaanstad@svaz.nl)

### Purmerend

**Bezoekadres:**  
2e etage van de Centrale bibliotheek.  
Waterlandlaan 40  
1441 MP Purmerend  
Postadres: Jufferstraat 2, 1508 GE Zaandam  
Telefoon: 075-6173297  
Email contactpersoon: [vluchtelingenwerk-purmerend@svaz.nl](mailto:vluchtelingenwerk-purmerend@svaz.nl)

### Edam-Volendam

**Bezoekadres:**  
Gebouw van de bibliotheek Meerwijk  
Dijkgraaf Poschlaan 8  
1135 GP Edam  
Postadres: Jufferstraat 2, 1508 GE Zaandam  
Telefoon: 075-6173297  
Email contactpersoon: [wdoornbos@svaz.nl](mailto:wdoornbos@svaz.nl)

### Monnickendam

**Bezoekadres:**  
Sociaal Cultureel Centrum de Bolder  
't Spil 1  
1141 SB Monnickendam  
Telefoon: 0299-820028  
Email contactpersoon: [wdoornbos@svaz.nl](mailto:wdoornbos@svaz.nl)

U kunt het werk van SVAZ steunen door donateur te worden.  
Meer informatie: [info@svaz.nl](mailto:info@svaz.nl)

### Rekeningnummer NL33RABO0118092693

ten name van: Stichting VluchtelingenWerk Amstel tot Zaan  
te Amsterdam



foto: Mariet ten Doeschot  
Ontmoetingsdag Diemen juni 2014





***VluchtelingenWerk  
Nederland***

*VluchtelingenWerk Amstel tot Zaan*