



Een nieuwe start

*Stichting VluchtelingenWerk
West en Midden-Nederland
Jaarverslag 2017*

Inhoud

Voorwoord	3
VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland	4
VluchtelingenWerk tijdens de asielprocedure	7
VluchtelingenWerk in de gemeenten	11
Gerealiseerde taakstelling 2017 Huisvesting statushouders	15
De organisatie	28
Financieel resultaat	30

Colofon	
Het Jaarverslag 2017 is een uitgave van VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland	
Tekst	Clemy de Rooy
Eindredactie	Esther van de Velden
Vormgeving	Ivo Mulder, Studio Stennis
Fotografie	Goedele Monnens

© VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland, april 2018

Voorwoord

2017 was een bewogen jaar. Wereldwijd waren 65,6 miljoen mensen gedwongen alles achter te laten, vanwege oorlog en geweld. Een zeer klein deel daarvan kwam in onze regio terecht. Deze mensen, met al die verschillende achtergronden, konden ook in 2017 op VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland rekenen. Onze vrijwilligers hielpen hen bij het maken van een nieuwe start. Zo gaven zij bijvoorbeeld voorlichting over de asielprocedure en maakten zij statushouders wegwijs in hun nieuwe woonplaats. Onze vrijwilligers zijn de 'oren en ogen' van de organisatie. Zij signaleren verschillende misstanden, zoals de lange en moeilijke gezinsherenigingsprocedures voor Eritreërs. *Een nieuwe start* gaat niet alleen over onze cliënten. Ook onze organisatie maakte een nieuwe start. Door de fusie van VluchtelingenWerk Noordwest Nederland en VluchtelingenWerk Midden-Nederland ontstond de nieuwe stichting VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland. Voor medewerkers en vrijwilligers betekende de fusie dat op sommige locaties werkprocessen werden aangepast. Voor cliënten en gemeenten betekende het dat we steeds meer op een uniforme manier werken en in onze hele regio dezelfde kwaliteit nastreven.

Afgelopen jaar zijn we nauwer gaan samenwerken met andere partijen om de integratie van vluchtelingen te bevorderen. Zo nemen we tegenwoordig in veel gemeenten een brede intake af waarbij we goed kijken welke wensen en mogelijkheden de vluchteling heeft om snel te kunnen participeren in onze samenleving. Naast het leren van de taal onderzoeken we ook mogelijkheden voor vrijwilligerswerk, stage, werkervaring, opleiding en werk. Om te zorgen dat dit proces sneller verloopt zijn we een aantal pilots gestart waarbij de intake al in het azc plaatsvindt. Het is belangrijk dat statushouders een warm welkom krijgen in de gemeenten zodat ze zich snel thuis voelen en een positieve start kunnen maken. Daarom investeren we ook in draagvlak. Als Nederlanders meer weten over waarom mensen moeten vluchten, is er meer begrip en steun, is onze ervaring. Daarom investeren we in campagnes, educatie, (sociale) media en voorlichtings- en ontmoetingsprojecten.

De focus van de stichting zal in 2018 worden bepaald door externe factoren zoals de gemeenteraadsverkiezingen, het regeerakkoord en de toenemende vernetwerking van de samenleving. Daarnaast zal de focus bepaald worden door interne ontwikkelingen zoals de verdere implementatie van de fusie en de binnen VluchtelingenWerk landelijk vastgestelde *Visie2020*.

Met 3500 vrijwilligers, 250 betaalde medewerkers en al onze gemeenten en samenwerkingspartners werken we eraan dat vluchtelingen hun draai vinden in alle gemeenten in onze regio. Mogen we ook in 2018 weer op u rekenen?

Tineke Parson,
Directeur-bestuurder VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland



Tineke Parson in de Wereldtuin in Haarlem (zie blz. 20)

VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland

Wie zijn we

Vluchtelingen en asielzoekers die in de provincies Utrecht, Flevoland of Noord-Holland worden opgevangen of komen wonen, worden in vijftien centrale opvanglocaties en 65 gemeenten op weg geholpen door VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland. Onze vrijwilligers begeleiden hen tijdens de asielprocedure, en na het verkrijgen van een status bij gezinshereniging, de huisvesting, integratie, taal en werk. Ook geven we voorlichting over en met vluchtelingen.

VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland is onderdeel van de landelijke vereniging VluchtelingenWerk Nederland. Onze stichting is op 1 juli 2017 ontstaan uit een fusie tussen de stichtingen VluchtelingenWerk Midden-Nederland en VluchtelingenWerk Noordwest Nederland. Samen gaan we verder als VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland. Daarmee zijn we een nog robuustere organisatie, die vluchtelingen en asielzoekers in onze regio nog beter en effectiever begeleidt.

Missie en visie

VluchtelingenWerk Nederland is een onafhankelijke, breed samengestelde professionele organisatie die zich – op basis van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens en met vele vrijwilligers – inzet voor de bescherming van asielzoekers en vluchtelingen. Dit doen we door persoonlijke steun en belangenbehartiging bij hun toelating, opvang en maatschappelijke participatie, primair in Nederland.

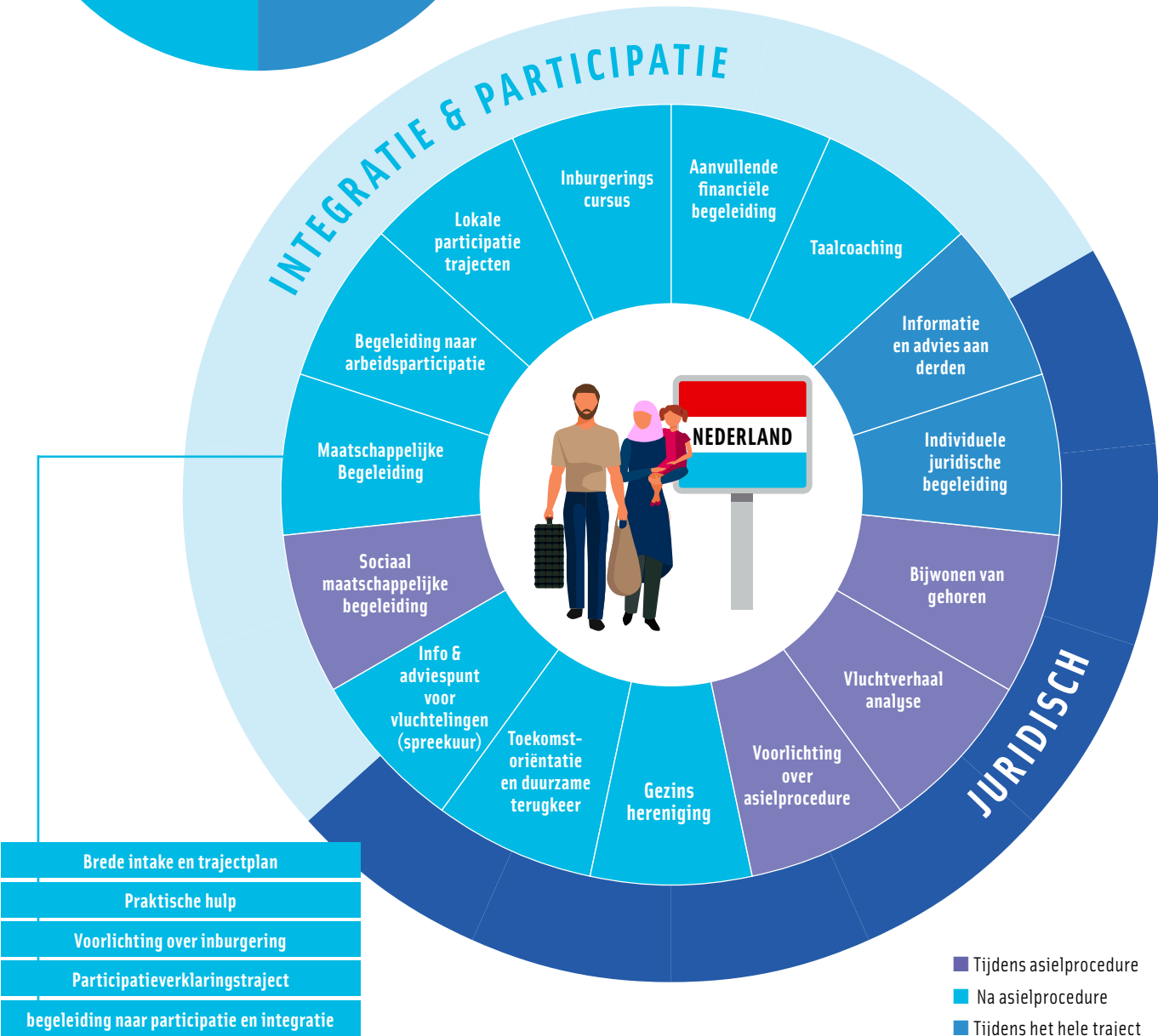
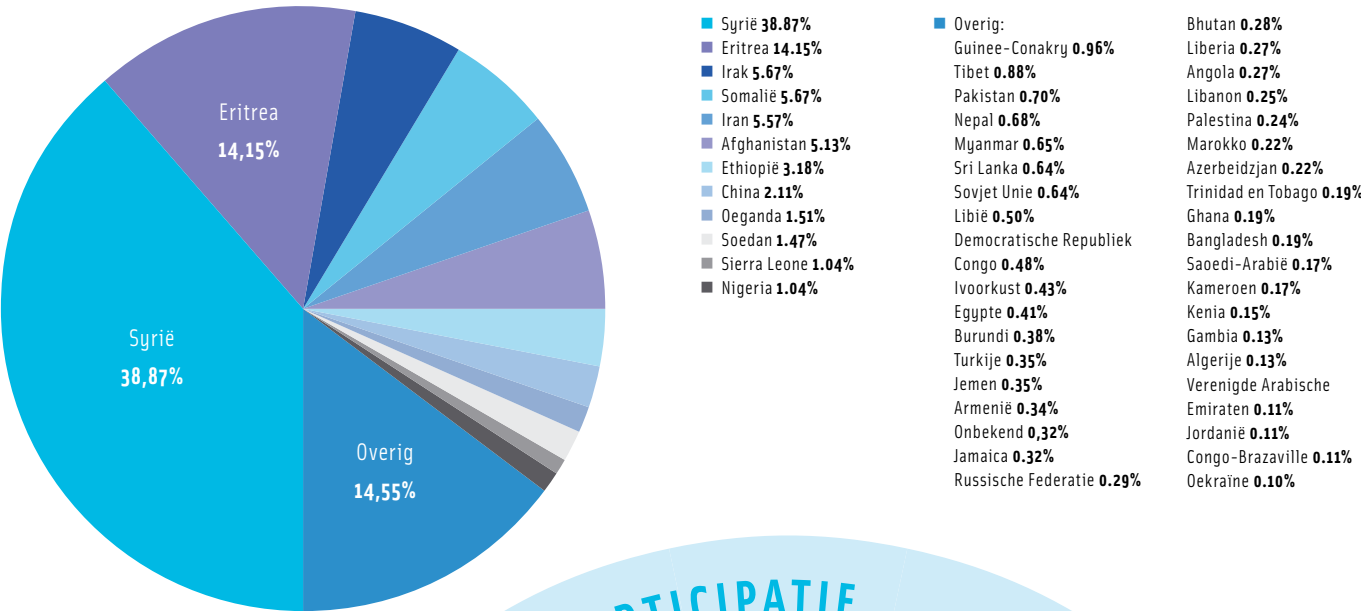
Onze stichting volgt de landelijk vastgestelde *Visie2020*. Speerpunten uit dit document zijn: meer samenwerken met andere partijen die ook een bijdrage leveren aan de participatie van vluchtelingen, het stimuleren van zelfregie van vluchtelingen en hen meer betrekken bij de organisatie, vrijwilligers de mogelijkheid bieden ook kortstondig iets voor de stichting te doen en op andere onderwerpen dan dienstverlening aan vluchtelingen.

 Download *Visie2020* op vluchtelingenwerk.nl/westmidden/missie-visie.



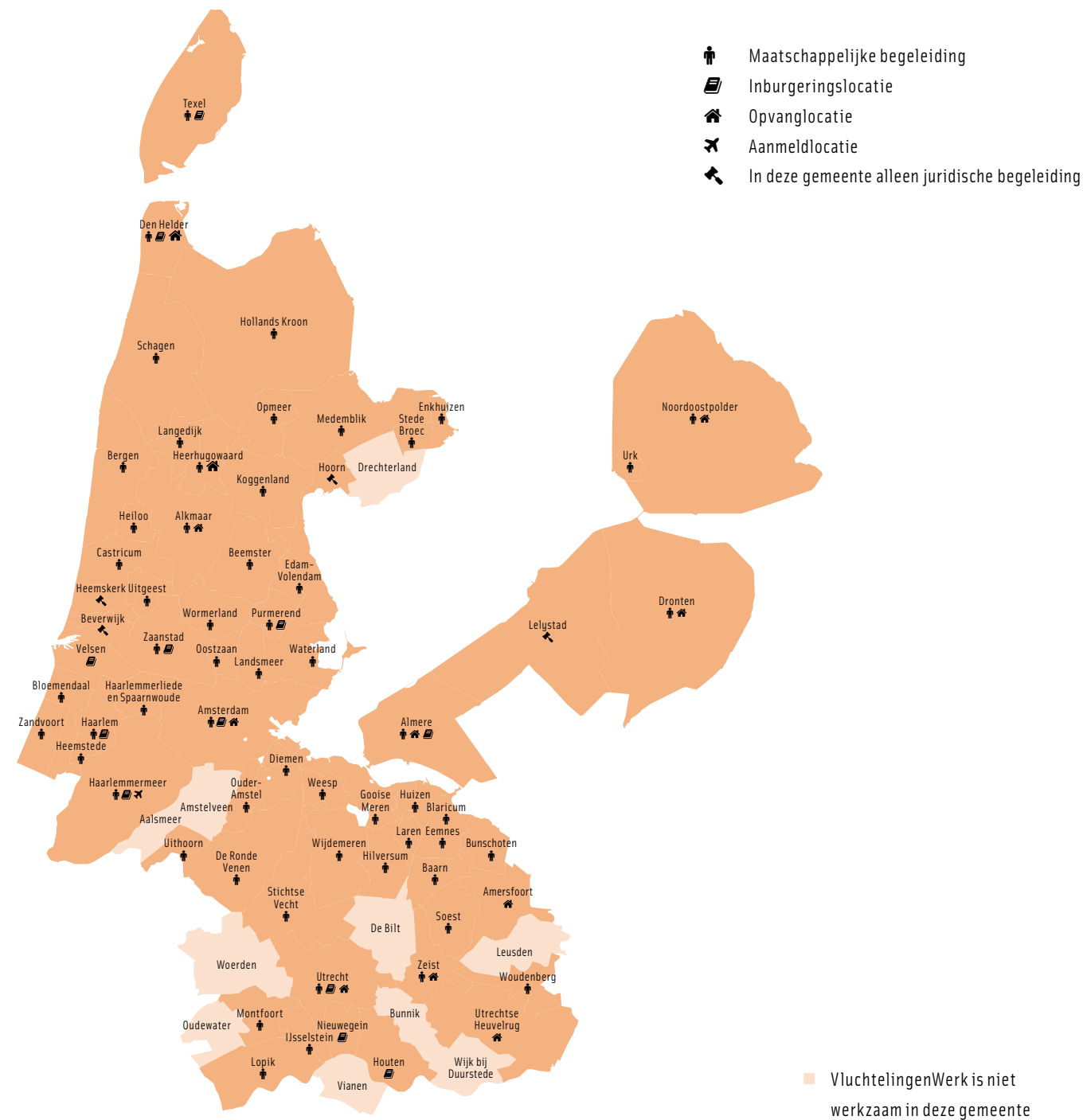
Onze diensten

VluchtelingenWerk komt op voor mensen die moesten vluchten voor oorlog, onderdrukking en vervolging. Onze cliënten komen uit alle windstreken. Bekijk de herkomstlanden van onze cliënten uit 2017.



Het werkgebied

Wij zijn actief in bijna alle gemeenten binnen onze regio.



Onze vrijwilligers: betrokken en deskundig

In onze regio zetten ruim 3.500 enthousiaste vrijwilligers zich dagelijks in om asielzoekers en statushouders te helpen. Ook sommige (oud-)cliënten, die al wat langer in de gemeente wonen, worden vrijwilliger. Ze zijn bijvoorbeeld actief als tolk, maatschappelijk begeleider of geven voorlichting. Deze inbreng van vluchtelingen is een grote meerwaarde voor ons werk.

Door voortdurende scholing en begeleiding van onze vrijwilligers garanderen we dat de juiste kennis en houding aanwezig is. Ook kunnen vrijwilligers gebruik maken van de landelijke helpdesk van VluchtelingenWerk. Experts op diverse terreinen zijn via de helpdesk dagelijks beschikbaar om de juiste informatie te geven, bijvoorbeeld bij extra lastige zaken.

VluchtelingenWerk tijdens de asielprocedure

De totale asielinstroom (eerste asielaanvragen, herhaalde asielaanvragen en nareizigers) was 2017 in 31.327 en daarmee vrijwel gelijk aan het jaar ervoor (2016: 31.642). Bron IND. Het grootste deel van deze asielzoekers kwam uit Syrië en Eritrea. Een opvallende groep betrof asielzoekers met een Dublinclaim. Zij zijn afgewezen in een ander land en hebben daarna in Nederland asiel aangevraagd. Een relatief nieuwe groep bestond uit LHBTI's (lesbisch, homo, biseksueel, transgender, interseksueel). We signaleerden een toename van uitgeprocedeerde Afghaanse asielzoekers en een toename van het aantal mensen dat op straat belandde. Het zijn problemen die landelijk spelen.

Ondersteuning tijdens de asielprocedure

Wij ondersteunen asielzoekers tijdens alle fases van de asielprocedure. Waar helpen we bij?

Vorbereiding op de asielprocedure

De asielprocedure is ingewikkeld. Daarom leggen onze vrijwilligers iedere asielzoeker uit wat hem/haar te wachten staat en met welke instanties hij/zij te maken krijgt. Ook leggen we uit wat wij voor de asielzoeker kunnen betekenen en benadrukken we dat wij een onafhankelijke organisatie zijn.

Vluchtverhaalanalyse

Op verzoek van de asielzoeker kan zijn vluchtverhaal worden geanalyseerd. Een vrijwilliger onderzoekt het dossier en gaat dieper in gesprek over het 'waarom' van zijn asielverzoek. Uit zo'n analyse kan informatie komen die van invloed kan zijn op de asielaanvraag. De informatie wordt dan (alleen met toestemming van de cliënt) gedeeld met zijn advocaat of de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).

Ondersteuning tijdens gehoren van de IND

Vrijwilligers wonen ook de gesprekken, zogenoemde "gehoren", van de IND bij. Tijdens deze gesprekken vertelt de asielzoeker aan de IND waarom hij is gevlucht. De vrijwilliger ondersteunt de asielzoeker en houdt in de gaten hoe het gehoor verloopt.

Ondersteuning op de opvanglocatie

Op iedere opvanglocatie van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) is VluchtelingenWerk aanwezig. We helpen de bewoners bij het opragen van documenten en geven uitleg over brieven van de IND of de advocaat. Cliënten die familieleden zoeken, verwijzen we door naar het Rode Kruis.

Ondersteuning bij duurzame terugkeer

Asielzoekers die zijn uitgeprocedeed, krijgen voorlichting en ondersteuning. We verwijzen hen eventueel door naar onze projecten *Met Opgeheven Hoofd* en *Een Nieuw Hoofdstuk*. Dit zijn projecten gericht op een nieuw perspectief, zoals bijvoorbeeld een duurzame terugkeer.

Opvangcentra in onze regio

VluchtelingenWerk is actief in alle opvanglocaties binnen de regio. In 2017 betrof het ruim 10.000 actieve dossiers. Een overzicht van de locaties en opvallende ontwikkelingen:

Azc Almere

Een opvallende groep op deze locatie was een groep van in totaal 75 LHBTI-clënten. 36 van hen hebben een positieve beslissing gekregen. Voor de anderen lopen er nog beroepszaken of Hoger Beroep en ongeveer zestien zijn met onbekende bestemming vertrokken.

Azc Alkmaar

Door het sluiten van het azc aan de Picassolaan in 2017 werd een deel van de bewoners overgeplaatst naar het azc aan de Robonsbosweg. Toch lag de bezetting op azc Alkmaar constant rond de vierhonderd bewoners. De samenstelling van de bewoners is wisselend: nareizigers, asielzoekers en statushouders in afwachting van huisvesting. Onder hen waren veel mensen uit Syrië en Eritrea, maar we zagen ook een toename van bewoners uit Afrikaanse landen en Iran, Afghanistan en Irak (veelal met een LHBTI- of bekeringsachtergrond). Een mooi initiatief dit jaar was een fietsproject, opgestart in samenwerking met de Rotary Club uit Heiloo en het COA. Doel van het project is het opknappen van tweedehandsfietsen voor vluchtelingjongeren. Tenslotte hebben we in 2017 de eerste stappen gezet richting een intensieve samenwerking met het COA, waarbij VluchtelingenWerk de bewoners al op het azc maatschappelijke begeleiding aanbiedt.

Gezinslocatie Amersfoort

Van de bewoners op een gezinslocatie wordt verwacht dat zij terugkeren naar het land van herkomst. Als er juridisch geen mogelijkheden meer zijn op een rechtmatig verblijf in Nederland, gaan we met de cliënten in gesprek over de toekomst. Dit zijn moeilijke gesprekken. Een toekomst buiten Nederland is nauwelijks bespreekbaar zolang mensen nog hoop houden op een vergunning. Ook de toekomst van de kinderen weerhoudt bewoners van voorbereiding op terugkeer. Om vrijwilligers voor te bereiden op deze gesprekken, volgen zij de cursus *Terugkeer* en de training *Gesprekken over Toekomst en Terugkeer*. In Amersfoort is er een groot netwerk van kerken, scholen en andere organisaties dat aandacht vraagt voor individuele zaken van de gezinslocatie, met name voor de situatie van kinderen. Een aantal zaken is uitgebreid in de media geweest.

Azc Amsterdam

Omdat VluchtelingenWerk Amsterdam constateerde dat veel statushouders bij vestiging in de gemeente Amsterdam onvoldoende voorbereid waren op zelfstandige huisvesting, is het team Maatschappelijke Begeleiding eind december ook actief op het azc. De kern van ons werk daar is het voorbereiden van de statushouders op zelfstandige huisvesting in de gemeente. Dit gebeurde in samenwerking met Tigrinya en Arabisch sprekende collega's die verschillende voorlichtingsbijeenkomsten hielden voor groepen Syrische en Eritrese bewoners. Deze stap past goed bij de 'Amsterdamse aanpak statushouders' waarbij vluchtelingen al in het azc een assessment krijgen en soms daar ook al starten met de inburgering. In 2017 zijn 627 personen (inclusief kinderen) uit azc Amsterdam Wenckebachweg gehuisvest in de gemeente Amsterdam. Tachtig tot negentig procent hiervan kwam voor hulp bij VluchtelingenWerk. We hebben veel samengewerkt met het COA, zeer intensief met Team Entree van de gemeente Amsterdam, TVCN (Tolkencentrum), Afdeling Statushouders van Dienst Wonen, MEE Amstel en Zaan, UAF, Boost, GCA (medische dienst in azc's), Ouder en Kindteam Amsterdam, Dynamo en Dress for Success.



Azc Dronten

Azc Dronten deed mee aan de landelijke Open azc dag van VluchtelingenWerk en het COA. De dag stond in het teken van ontmoeting. Publiek kon een kijkje nemen in de opengestelde bungalows en in gesprek gaan met de bewoners. Daarnaast waren er verschillende activiteiten zoals haarvlechten, henna tatoeages en gedichten maken.

Azc Heerhugowaard

2017 stond in het teken van de verbouwing van het azc. In de loop van het jaar konden de eerste bewoners verhuizen naar appartementen mét een keuken zodat ze eindelijk – na ruim 1,5 jaar – zelf konden gaan koken. Ook VluchtelingenWerk heeft inmiddels een eigen gang met spreekkamers, een balie en facilitaire voorzieningen. Vanwege de verbouwing schommelde het bewonersaantal rond de 300. Sinds medio 2017 is de populatie gemengd: statushouders in afwachting van huisvesting, nareizigers, Dublin claimanten, mensen die in procedure zitten of bijna uitgeprocedeerd zijn. De sfeer op het centrum is over het algemeen goed, mede door de vele activiteiten die voor de bewoners worden georganiseerd.

Azc Leersum

Het aantal bewoners is in 2017 teruggebracht van 650 naar 400. Het aantal bewoners in een lopende asielprocedure was veel hoger dan het jaar ervoor. Door het strikte afwijzingsbeleid van de IND raakten veel meer cliënten die ons inziens bescherming nodig hebben uitgeprocedeerd, waardoor er ook meer begeleiding bij vervolgpcedures in gang moest worden gezet. Opvallend was een hoge instroom van alleenstaande mannen met een Dublinprocedure uit Noord-Afrikaanse landen.

Azc Luttelgeest

Azc Luttelgeest is in capaciteit terug gegaan naar 725 bewoners. Veel bewoners kwamen in het kader van gezinshereniging naar Nederland. Ook waren er veel Dublin-claimanten uit veilige landen.

Grenshospitium (Justitieel Complex Schiphol)

In 2017 begeleidde VluchtelingenWerk in het grenshospitium asielzoekers van 62 verschillende nationaliteiten. Zij zijn in detentie gedurende hun asielprocedure. We begeleidten hen intensief, in veel zaken zijn ze ook van ons afhankelijk. Mobiele telefonie en internet zijn bijvoorbeeld niet toegestaan. VluchtelingenWerk faciliteert hen in het opzoeken of opvragen van ondersteunende documenten en bemiddelt met advocaten en andere betrokkenen. We proberen in samenwerking met advocaten te voorkomen dat mensen die vervolging riskeren, gedwongen worden uitgezet. In 2017 is dit in een aantal gevallen gelukt.

Procesopvanglocatie (POL)/Aanmeldcentrum (AC) Schiphol

De instroom in 2017 (1.128) was aanzienlijk hoger dan in 2016 (776). Ook het aantal aanvragers via de luchthaven Schiphol was veel hoger (841) dan in het jaar ervoor (513). De instroom uit vreemdelingenbewaring was bijna dezelfde gebleven (281 in 2017 en 262 in 2016). Na de zomer zagen we een opvallend hoge instroom van Cubaanse asielzoekers. In het begin betrof het voornamelijk LHBTI's, maar daarna ook mensen met andersoortige vluchtrekenen. In het begin gingen de meesten – nadat ze gehoord waren – de algemene asielprocedure of de verlengde asielprocedure in. Wat later werden er ook mensen in de grensprocedure afgewezen en naar het grenshospitium overgeplaatst. Geen enkel asielverzoek van deze groep werd ingewilligd en de beroepen van deze asielzoekers werden in het algemeen ongegrond verklaard. De IND twijfelt niet aan de geloofwaardigheid van LHBTI's, maar dit wordt niet zwaarwegend genoeg bevonden. De samenstelling van de andere asielzoekers was variabel. We hebben iedereen kunnen voorlichten, waar nodig gehoren bijgewoond en veel individuele procesbegeleiding gegeven.

Azc Utrecht

In de eerste helft van 2017 is het azc verbouwd: er is nu een balie en er zijn aparte spreekkamers. In oktober was de oplevering van een kunstproject, gefinancierd door het K.F. Hein Fonds. Kunstenaar Jonathan Straatman maakte met bewoners van het azc het kunstwerk *In Between*: een kunstwerk in de vorm van 3D-kijkdozen. In overleg met Nidos begeleidten wij een groep van veertig Alleenstaande Minderjarige Vreemdelingen (AMV'ers), die in een kleine woonvoorziening op azc Utrecht wonen gedurende hun juridische procedure.

Azc Utrecht Einstein

In 2017 startte azc Utrecht Einsteinreed met een capaciteit van vierhonderd mensen. Vanaf eind augustus is ook het kantoor van VluchtelingenWerk op de locatie officieel geopend met een team enthousiaste vrijwilligers. Over het algemeen zijn de bewoners van dit azc tevreden met deze locatie. Het ligt in de stad en iedere kamer heeft een eigen badkamer. Bovendien is dit de locatie waar *Plan Einstein* is opgezet.



Plan Einstein

Plan Einstein is een samenwerking tussen de gemeente Utrecht, VluchtelingenWerk, Socius, Universiteit Utrecht, de Volksuniversiteit en Social Impact Factory. Het project activeert de bewoners van het azc om bezig te zijn met hun toekomst, of deze nu in Nederland ligt of daarbuiten. Alle volwassen bewoners van het azc, met of zonder status, kunnen deelnemen. Deelnemers volgen cursussen op het gebied van ondernemerschap en Engels en doen vrijwilligerswerk om werkervaring op te doen. Dit doen zij samen met andere wijkbewoners. Door asielzoekers en statushouders al in het azc mogelijkheden te bieden zich te (blijven) ontwikkelen hebben zij betere toekomstmogelijkheden in Nederland of elders in de wereld. Er zijn 109 digitale assessments afgenomen, 43 mondelinge intakes, 99 mensen zijn naar de cursus Ondernemerschap begeleid en 93 mensen naar de cursus Zakelijk Engels. Het project loopt van november 2016 tot maart 2019.

Azc Zeist

In Azc Zeist was een grote instroom van jonge en alleenreizende Afrikaanse asielzoekers in de leeftijd van 16 t/m 30 jaar. De kinderen die op het AZC wonen hebben meegedaan aan project *Eigen-Wijs*. Op 21 november traden ze met honderden andere kinderen en een heus orkest op in muziekcentrum TivoliVredenburg in Utrecht.



Onze projecten in de opvangcentra

Naast ons reguliere werk in de opvanglocaties, voeren we verschillende projecten uit voor specifieke doelgroepen.

Project Eigen-Wijs: kinderen centraal

Kinderen van asielzoekers kampen met enorme zorgen. Ze voelen de spanning van hun ouders haarfijn aan en hebben vaak vragen. Project *Eigen-Wijs* is erop gericht het die vragen te beantwoorden en het zelfvertrouwen van kinderen van 4 t/m 17 jaar die in de azc's verblijven te vergroten. Het project liep van januari 2015 tot januari 2018 en zal een vervolg krijgen. Het project bestond uit verschillende onderdelen:

- **Voorlichting over de asielprocedure en kinderrechten**

In 2017 gaven we 33 voorlichtingen, per voorlichting deden gemiddeld acht kinderen mee.

- **Speciale Time4You-kinderspreekuren**

Deze vonden plaats op acht azc's. Vrijwilligers beantwoordden de vragen van kinderen in alle rust en hadden daarvoor ook spel- en knutselmateriaal beschikbaar.

- **Interactieve muzieklessen op de azc-scholen**

Kinderen oefenden liedjes in de klas en werkten toe naar een gezamenlijk optreden met andere azc-scholen en een écht orkest. In 2017 waren er vijf concerten. Er deden ruim vierhonderd asielzoekerskinderen uit onze regio mee met *Eigen-Wijs*.

Project Met Opgeheven Hoofd: duurzame terugkeer

Wanneer een asielzoeker is uitgeprocedeerd, is terugkeren naar het land van oorsprong één van de opties. Soms maken schaamte en angst die stap enorm groot. Ook heeft een asielzoeker soms niets om naar terug te gaan. Met het project *Met Opgeheven Hoofd* bieden wij hen begeleiding bij de voorbereiding op zelfstandige terugkeer en ondersteuning bij de re-integratie. Dat doen wij in samenwerking met maatschappelijke organisaties in het land van herkomst. Na terugkeer geven deze lokale partners een jaar lang advies en psychosociale begeleiding. Tevens is er een budget beschikbaar voor scholing, training, huisvesting en/of het opstarten van een micro-business. Er zijn in 2017 in onze regio zeven cliënten begeleid vanuit het project waarvan er één is teruggekeerd.

Voor de tweede keer organiseerden we een partnerweek in Nederland voor onze partnerorganisaties uit Nigeria, Armenië, Noord-Irak, Somaliland, Ghana en Sierra Leone. Tijdens deze bijeenkomst stond kennisoverdracht centraal. Het project loopt van 1 oktober 2015 t/m 31 maart 2018. Er is vervolgfianciering door het Europese Asiel, Migratie en Integratie Fonds (AMIF) tot oktober 2020. Vanaf januari 2018 gaat het project samen met project *Een Nieuw Hoofdstuk* verder, onder de naam *Met Opgeheven Hoofd 2*.

VluchtelingenWerk in de gemeenten

Sinds oktober 2017 is de maatschappelijke begeleiding weer een onderdeel van de Wet Inburgering en zijn gemeenten verplicht om deze begeleiding aan te bieden. De begeleiding moet bestaan uit: hulp bij praktische zaken, toeleiding naar inburgering, bevorderen van participatie en de participatieverklaring.



Onze inburgeringstrajecten

Wij bieden ook zelf inburgeringstrajecten aan; lessen om je voor te bereiden op het inburgeringsexamen. In onze voorlichting over de taalaanbieders gaan we daar heel zorgvuldig mee om. Cliënten zijn volstrekt vrij in het kiezen welke taalaanbieder zij graag willen. Iedere taalaanbieder werkt ook weer anders. In 2017 gaven we de inburgeringslessen in twaalf gemeenten: Utrecht, Almere, Houten, Nieuwegein, Amsterdam, Zaandam, Texel, Den Helder, Velsen, Haarlem, Haarlemmermeer en Purmerend. Ons inburgeringstraject start met een uitgebreide intake om het startniveau en de leerbaarheid vast te stellen. Op grond daarvan delen we de cliënt in de juiste groep in. De lessen worden gegeven door gecertificeerde docenten. Daarnaast zijn in alle klassen vrijwillige klassen-assistenten aanwezig voor extra ondersteuning. Zodra de cursist een beetje Nederlands spreekt, koppelen wij hem aan een vrijwillige taalcoach. Deze vrijwilliger oefent, buiten het klaslokaal, één op één Nederlands met de inburgeraar. De taalcoach kan ook bijdragen aan het verbreden van het sociale netwerk van de cursist. In 2017 begonnen 553 nieuwe cursisten, in totaal volgden meer dan duizend cursisten een inburgerings- of alfabetiseringstraject. Het gemiddelde slagingspercentage ligt op 86,5%. Daarbij geven onze cursisten ons als klanttevredenheidscijfer een 7.4.

Maatschappelijke begeleiding

Vanaf het moment dat er een woning beschikbaar is voor een statushouder, wordt onze begeleiding opgestart. Er moeten dan veel praktische zaken geregeld worden zoals het tekenen van het huurcontract, inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP), aanvraag van een uitkering en inrichtingskrediet, aansluiten van gas, water, licht en internet, aanvragen van toeslagen en inschrijven bij instanties. Onze maatschappelijk begeleiders ondersteunen daarbij. Zij geven uitleg over rechten en plichten, maken samen met de cliënt een begroting en helpen bij het op orde brengen van de administratie. De maatschappelijk begeleider helpt de vluchteling de weg te vinden in zijn nieuwe woonplaats en stimuleert hem bij het opbouwen van een sociaal netwerk. De maatschappelijke begeleider biedt een luisterend oor en verwijst, waar nodig, door.

Inburgering

Vluchtelingen moeten binnen drie jaar het inburgeringsexamen halen. Wij geven alle cliënten tekst en uitleg over de Wet Inburgering. Verder helpen we bij het zoeken van een taalaanbieder en helpen bij het aanvragen van een lening. Als er ernstige medische problemen zijn, helpen we bij het aanvragen van ontheffing voor de inburgering.



Taal

Op diverse locaties zijn onze taalcoaches actief, ook bij locaties waar we geen inburgeringslessen aanbieden. Ze oefenen de Nederlandse taal met de cliënt. Daarnaast vindt op verschillende plekken ook groepsgewijze taalcoaching plaats.

Sinds oktober 2017 is de participatieverklaring een verplicht onderdeel van de inburgering. Het is bedoeld om vluchtelingen te wijzen op de rechten, plichten en fundamentele waarden van de Nederlandse samenleving. Wij vinden dat het ondertekenen van de verklaring alleen zeggingskracht heeft wanneer de vluchteling zich persoonlijk verbindt met de kernwaarden die in de verklaring genoemd worden. Daarom heeft VluchtelingenWerk een meerdaags traject ontwikkeld waarin wordt stilgestaan bij de achtergrond, betekenis en inhoud van de verklaring. Het traject wordt afgesloten met het tekenen van de participatieverklaring. Bij voorkeur wordt hier een feestelijke tintje aan gegeven en is er een vertegenwoordiger van de gemeente bij aanwezig. Inmiddels hebben tweeduizend vluchtelingen in onze regio de getekende participatieverklaring ontvangen. Naast het meerdaagse traject voor statushouders heeft VluchtelingenWerk ook een verkort traject ontwikkeld voor de overige inburgeringsplichtigen.

Arbeidsparticipatie

De beste manier om te integreren en participeren in de gemeente is door te werken. Er zijn twee projecten die daar direct aan bijdragen: *Startbaan* en *Vluchtelingen Investeren in Participeren (VIP)*. VluchtelingenWerk heeft de ambitie om haar dienstverlening op het gebied van arbeidsparticipatie in 2018 te verduurzamen.

Project Startbaan

Startbaan is een doorlopend project waarin we vluchtelingen begeleiden naar werk of een opleiding. Vrijwillige arbeidscoaches begeleiden de vluchteling één op één in de oriëntatiefase en in de fase van aanmelden en solliciteren. De arbeidscoach blijft ook nog een tijd in beeld als een vluchteling werkt of studeert. In 2017 realiseren we vanuit Startbaan zeventig trajecten, waarvan 28% tot betaald werk leidde, 19% tot een opleiding, 17% tot een werkervaringsplaats en 13% tot vrijwilligerswerk.



Vluchtelingen Investeren in Participeren (VIP)

Om nog steviger in te zetten op arbeid, was vanaf begin 2016 tot eind 2017 ook project VIP actief. Doel van dit project was het begeleiden van vluchtelingen tijdens hun voorbereidingen op een baan of opleiding. We boden praktische handvatten zoals het maken van een CV, maar stimuleerden vluchtelingen ook de Nederlandse arbeidsmarkt en het onderwijs te onderzoeken. Wat zijn de verschillen en overeenkomsten tussen vakgebieden, bedrijfscultuur, sollicitatieprocedures en opleidingen in Nederland versus het land van herkomst? Deelnemers van het project kregen één op één begeleiding en een groepstraining. Deze training bestond uit diverse modules waaronder het in kaart brengen van de eigen vaardigheden en kwaliteiten, presenteren/pitchen, solliciteren, bedrijfsbezoek en bedrijfscultuur. Daarnaast was er veel aandacht voor het opdoen van praktijkervaring. Zo bezochten deelnemers bedrijven en hielpen werkgevers bij het oefenen van sollicitatiegesprekken. In een aantal gevallen leidde dat direct tot een werkervaringsplek of een betaalde baan. VIP werd uitgevoerd in de gemeenten Amsterdam, Zaandam, Velsen, Schagen, Haarlem, Utrecht, Almere en Hilversum. In totaal zijn 360 intakegesprekken afgenomen, daarvan volgden 290 deelnemers de training. Uiteindelijk doorliepen 248 vluchtelingen het hele traject. We werkten samen met onder andere: Gemeentelijk Vervoers Bedrijf (GVB), EYE, Intersnack, Max IT, FOAM, Hilton Hotels, Asito, Voedselbank, Gered Gereedschap, Cordaan, Amstelring, Jumbo, Zandbergen, Dorcas, Yakult, Pippa's, Rabobank, Dress for Success. VIP is een AMIF project: de financiering komt uit Europese gelden, plus een sponsoring van de Rabobank Foundation.

Financiële zelfredzaamheid

Vluchtelingen die vanuit een azc in de gemeente zijn komen wonen, kunnen door verschillende oorzaken in de financiële problemen raken. Om dat te voorkomen en om vluchtelingen financieel zelfredzaam te maken, is ons doorlopende project *Euro-Wijzer* opgezet. Hierin worden vluchtelingen gekoppeld aan budgetcoaches die op kantoor of bij de cliënt thuis helpen met het ordenen van de administratie en het oplossen van financiële problemen. We hebben in acht maanden 125 cliënten geholpen.



Uitgeprocedeerd

Met het project *Een Nieuw Hoofdstuk* begeleiden we uitgeprocedeerde asielzoekers die in de gemeenten wonen. Samen met cliënten bespreken we de mogelijkheden: een eventuele (nieuwe) procedure, de consequenties van illegaliteit en de mogelijkheden voor ondersteuning bij terugkeer. Ook bekijken we hoe we praktische en emotionele drempels die terugkeer belemmeren kunnen aanpakken, zodat cliënten zelf een weloverwogen keuze kunnen maken. Dit alles doen we in goed overleg met partnerorganisaties in Nederland die ook activiteiten rond terugkeer begeleiden. We zijn actief in verscheidene overlegstructuren met belangrijke ketenpartners zoals gemeenten, IOM en DT&V. In het afgelopen jaar begeleidden we 175 (bijna) uitgeprocedeerde asielzoekers vanuit vier steunpunten: Alkmaar, Amsterdam, Haarlem en Utrecht. Het project loopt van 1 oktober 2015 t/m 31 maart 2018 en wordt gefinancierd door het Europese Asiel-, Migratie- en Integratie Fonds (AMIF), met cofinanciering vanuit de eigen stichting. Het project wordt gecontinueerd tot oktober 2020 en gaat vanaf 1 januari 2018, samen met terugkeerproject *Met Opgeheven Hoofd* door onder de naam *Met Opgeheven Hoofd 2*.

Draagvlakbevordering

Kennis over vluchtelingen leidt vaak tot meer begrip. Daarom investeerden we veel in voorlichting en publiciteit. Enkele voorbeelden:

Lezingen en evenementen

In Utrecht verzorgden we op 11 november in de aula van de Universiteit Utrecht een lezing voor 160 leden van het Utrechts Klokkenluiders Gilde. Het thema was "delen". Op zaterdag 9 december gaven we een lezing tijdens de jaarafsluiting van de Sorooptimisten Noord-Holland, een netwerkorganisatie van vrouwelijke professionals die zich inzet voor de positieverbetering van meisjes en vrouwen. Daarbij ontvingen wij ook een bijdrage voor het project *Eigen-Wijs*.

In 2017 organiseerden we ook verschillende evenementen. Voor gemeenten organiseerden we op 23 november een bijeenkomst over de integratie van vluchtelingen. Voor werkgevers en cliënten organiseerden we op 7 december een netwerkevent waar werkgevers met vluchtelingen in contact kwamen. Het meedoe-concert *Broer* voor asielzoekerskinderen, dat op 21 november plaatsvond in TivoliVredenburg was een mega-evenement. Waar mogelijk werkten we samen. Zo organiseerden we samen met anderen op 19 februari en 19 april de voorstelling *As I left my father's house* van New Dutch Connections in de gemeente Stichtse Vecht. In totaal kwamen er meer dan zeshonderd bezoekers op af. Commentaar na afloop: "Confronterend. Je ziet de beelden op televisie maar theater kruipt onder je huid."

De Open azc dag

Het grootste evenement was de Open azc dag op 23 september. Deze landelijke dag is een initiatief van VluchtelingenWerk en het COA en werd in 2017 voor de derde keer gehouden. In onze regio openden elf locaties de deuren voor publiek: Amsterdam, Alkmaar, Almere, Amersfoort, Den Helder, Dronten, Overberg, Leersum, Utrecht Einsteinreed, Utrecht Joseph Haydlaan en Zeist. Buurtbewoners en andere belangstellenden konden een kijkje nemen in het azc. Het publiek kon rondleidingen volgen en in gesprek met de bewoners. Ook konden ze deelnemen aan allerlei activiteiten en genieten van een hapje en een drankje.

Project Bekend maakt Bemind: voorlichting door vluchtelingen

Eén van onze projecten is helemaal op voorlichting gericht. Met *Bekend maakt Bemind* bieden wij de mogelijkheid in gesprek te gaan met een vluchteling. Onze speciaal daarvoor getrainde vrijwilligers komen in koppels, waarvan minimaal één iemand met een vluchtelingenachtergrond, op bezoek bij bedrijven, scholen, verenigingen of andere organisaties. Tijdens deze laagdrempelige bijeenkomsten delen zij feitelijke informatie over vluchtelingen, maar vooral het persoonlijke verhaal van de vluchteling staat centraal: waarom moet iemand vluchten en hoe is het om in Nederland een nieuw leven op te bouwen? Vanaf de start in september hebben er 38 voorlichtingen plaatsgevonden op scholen en bij organisaties.



In de media

Ook in de media zijn wij niet ongezien gebleven. Zo hebben bijvoorbeeld de NOS, het Algemeen Dagblad en De Utrechtse Internet Courant (DUIC) mooie reportages gemaakt van de Open azc dag in Utrecht. Ook het meedoe-concert *Broer* in TivoliVredenburg kreeg ruime aandacht van RTV-Utrecht, het AD en de Telegraaf. AT5 en de NOS hebben ook een reportage gemaakt van het project *Beats for Beats*; een talentontwikkelingsproject voor jonge vluchtelingen die DJ willen worden. Naast deze regionale en landelijke media uitingen, zijn we ook in de lokale media veelvuldig zichtbaar geweest met verhalen over ons werk en verhalen van vluchtelingen.



Gerealiseerde taakstelling 2017 huisvesting statushouders

De Rijksoverheid bepaalt elk half jaar hoeveel statushouders (asielzoekers die een verblijfsvergunning hebben gekregen) de Nederlandse gemeenten moeten huisvesten. Dit heet de taakstelling huisvesting.

Alkmaar	187	Texel	29
Almere	364	Uitgeest	31
Amsterdam	1.462	Uithoorn	73
Baarn	39	Urk	46
Beemster	23	Utrecht	589
Bergen nh	55	Velsen	137
Blaricum	17	Waterland	51
Bloemendaal	23	Weesp	21
Bunschoten	45	Wijdmeren	34
Castricum	57	Wormerland	33
De Ronde Venen	64	Woudenberg	29
Den Helder	87	Zaanstad	321
Diemen	46	Zandvoort	3
Dronten	82	Zeist	108
Edam-Volendam	64	TOTAAL	6357
Eemnes	33		
Enkhuizen	28	Bron: COA	
Gooise Meren	98		
Haarlem	173		
Haarlemmerliede	11		
Haarlemmermeer	344		
Heemstede	27		
Heerhugowaard	91		
Heiloo	31		
Hilversum	182		
Hollands Kroon	95		
Huizen	108		
IJsselstein	70		
Koggenland	40		
Landsmeer	29		
Langedijk	64		
Laren	30		
Lopik	26		
Medemblik	133		
Montfoort	28		
Noordoostpolder	83		
Oostzaan	20		
Opmeer	15		
Ouder Amstel	34		
Purmerend	108		
Schagen	80		
Soest	80		
Stede-Broec	37		
Stichtse Vecht	139		





Onze locaties

VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland is actief in 65 gemeenten binnen onze regio. Een beknopte beschrijving van onze werkzaamheden en de ontwikkelingen per gemeente:

Alkmaar

VluchtelingenWerk is sinds 1 mei 2017 actief in de gemeente Alkmaar. We zijn direct gestart met de werving van nieuwe vrijwilligers en stagiairs. Eind 2017 hebben we een goed lopend spreekuur, zijn er 29 actieve vrijwilligers aan de locatie verbonden en worden 32 huishoudens begeleid. De juridische begeleiding voor de HALBUCH-gemeenten is in handen van een gespecialiseerd juridisch team. We werkten nauw samen met de gemeente, Haltewerk en andere instanties.

Almere

In 2017 is een start gemaakt met de integrale intake; een gezamenlijke intake met nieuwe statushouders door een klantmanager van de gemeente en een medewerker van VluchtelingenWerk. Middels de intake en de inzet van het NOA-assessment krijgen we een beeld over een wenselijk en haalbaar traject voor de cliënt op het gebied van participatie, scholing en werk. VluchtelingenWerk is deelnemer in het overleg *Actief Gezonder* waarbij organisaties betrokken zijn die zich richten op welzijn en gezondheid van statushouders. In een aantal themasessies werd onderzocht hoe ze elkaar kunnen informeren en ondersteunen, en hoe ze kunnen signaleren en doorverwijzen. In 2018 komt hierop een vervolg. VluchtelingenWerk verzorgt regelmatig een inloopsprekuur bij Tractio. Cliënten volgen hier een traject vanuit de gemeente, gericht op het opbouwen van dagritme, werknemersvaardigheden en (arbeids-) participatie. Door het spreekuur op deze locatie te verzorgen, krijgen wij een goed beeld van de vaardigheden en vorderingen van de cliënten.

Ook kunnen cliënten op deze manier makkelijker gebruik maken van onze dienstverlening.

Amsterdam

In 2017 begeleidde VluchtelingenWerk in Amsterdam 3.985 cliënten, zo'n duizend meer dan het jaar daarvoor. Daarom is het consulententeam uitgebreid. Een deel van dit team kreeg een werkplek in het gemeentehuis in Amsterdam, bij Team Entree. Dit droeg bij aan een nog intensievere samenwerking tussen de consulenten en de klantmanagers van Team Entree. In aanvulling op de ondersteuning door de consulenten waren er 300 wijkvrijwilligers actief. Zij hielpen bij sociaal contact en netwerken, klusjes in de woning, meegaan naar instanties, taal- en conversatieles en wegwijs maken in de buurt. Er was een forse daling van de gemiddelde leeftijd van onze cliënten: een gevolg van het toenemende aantal woonprojecten voor jongeren. De jongere doelgroep brengt andere problematiek met zich mee en vraagt om andere begeleiding. Zo ligt de focus meer op gezondheid en omgaan met geld. Een deel van de jongeren bestaat uit ex-AMV'ers. Deze groep is groter geworden. Vaak zijn zij wat zelfredzamer omdat zij meestal al langer in Nederland wonen. Daarnaast moest, door het terugbrengen van de begeleidingstijd van 3,5 jaar naar 2,5 jaar, de begeleiding anders worden ingericht. Omdat relatief veel tijd ging naar financiële begeleiding (budgetteren en hulp bij schuld), legden we extra nadruk op het doorverwijzen naar deskundigen, zoals ons project *Euro-Wijzer*.

Regionaal Steunpunt Rechtsbescherming (RSR)

Twee keer per week is er een juridisch spreekuur voor cliënten met een korte juridische vraag. Daarnaast houdt een apart team zich bezig met ongedocumenteerden. De vrijwilligers analyseren hun dossiers en kijken of er nog perspectief is op het alsnog verkrijgen van een verblijfsvergunning of terugkeer naar het land van herkomst.

Projecten in Amsterdam

Naast ons reguliere werk lopen in Amsterdam verschillende projecten om specifieke groepen vluchtelingen, of vluchtelingen in specifieke periodes van hun verblijf, extra te begeleiden.

• Project Woonservice

In aanvulling op de ondersteuning van consulenten en wijkvrijwilligers zijn in Amsterdam woonvrijwilligers actief. Zij helpen o.a. met het tekenen van het huurcontract en leggen alles uit over de geschreven en ongeschreven regels bij het huren van een woning. In totaal begeleidden de woonvrijwilligers 93% van de statushouders die in Amsterdam een woning aangeboden kregen. Afgelopen jaar was speciale aandacht voor de begeleiding van oudere en gehandicapte statushouders en voor het huisvesten van statushouders in zogenaemde 'huisvestingsprojecten'. Bij deze projecten gaat het (vaak) om 'studentenhuisvesting', waarbij statushouders en reguliere studenten samen zijn gehuisvest. Vooral voor jonge statushouders onder de 23 jaar is dit een uitkomst. Het project Woonservice is een samenwerkingsverband van VluchtelingenWerk, zes woningcorporaties en de gemeente Amsterdam. Het project liep van januari tot eind december 2017 en wordt gecontinueerd.

• In My Back Yard

Wij sluiten graag aan bij mooie (burger-)initiatieven, zoals dat van Lilian Priemus. Haar doel was nieuwe Amsterdammers in contact te brengen met hun Nederlandse buurtbewoners, om het integratieproces te stimuleren. 53 enthousiaste cliënten van VluchtelingenWerk namen deel aan het project en participeerden in een van de dertien buurtgroepen.

• Project taalcoaches

Het taalcoach-project is een laagdrempelig project, waarbij vrijwilligers worden gekoppeld aan vluchtelingen. Deze 'taalkoppels' oefenen een half jaar, anderhalf uur per week, de taal in de praktijk. De koppels gaan samen op stap, waardoor niet alleen de taalvaardigheid, maar ook de kennis over participatiemogelijkheden in de buurt wordt vergroot. Er werden 558 koppels gerealiseerd. Daarnaast kregen dertig lager opgeleide vluchtelingen begeleiding in groepjes.

• Vluchtelingen Werk Voor Iedereen (VVI)

Met VVI begeleiden en bemiddelen gespecialiseerde vrijwilligers, zogenoemde 'jobcoaches', statushouders richting een participatieplaats, werk of opleiding. De deelnemende statushouders hebben individuele gesprekken met hun jobcoach. Daarnaast wonen zij thema-avonden bij over uiteenlopende onderwerpen. Deelnemers met een hoger taalniveau krijgen als aanvulling een sollicitatiecursus. Wanneer blijkt dat deelnemers een mbo- of hbo-opleiding kunnen volgen, bieden we hen een traject gericht op beroepsoriëntatie. We plaatsten 128 deelnemers op een participatieplek, betaald werk of een opleiding. Het project loopt van 1 januari 2017 tot 1 april 2018.



Baarn

VluchtelingenWerk heeft in Baarn 28 cliënten en taalcoaches gekoppeld. Deze taalkoppels trekken er samen op uit om de taal te leren in de praktijk. Daarnaast hebben negentien cliënten het participatieverklaringstraject gevolgd. Verder hebben wij het sociaal domein in kaart gebracht en folders ontwikkeld over de dokter en de tandarts. Gedurende het jaar hebben we twee casussen van radicalisering besproken met de gemeente, en is deelgenomen aan de training *Tegengaan Radicalisering* van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Ons team is in 2017 versterkt door twee (oud)-cliënten. Een van hen is tolk en de andere is begonnen als gastheer. Een van onze andere vrijwilligers is een jobcoachingstraject aan het opstarten.

Bergen

In 2017 zijn in totaal 55 statushouders in de gemeente Bergen komen worden. Zij worden ondersteund door een team van maatschappelijk begeleiders en taalmaatjes. Daarnaast kunnen de statushouders iedere dinsdag terecht bij ons spreekuur. Sommige vrijwilligers hebben naast hun reguliere werk extra taken zoals de eerste opvang, aanschrijven van fondsen en de kindervakantieweken. Verder helpen enkele vrijwilligers bij twee begeleid wonen trajecten, waarbij we ook intensief samenwerken met Welzijnswerk. We hebben een goede samenwerking met de gemeente en regelmatig overleg. Ook werken we nauw samen met de netwerkpartners. Gedurende 2017 zijn er ook weer diverse sociaalmaatschappelijke activiteiten georganiseerd, zoals de kookcursus ‘Koken voor vrouwen’ voor Nederlandse vrouwen en statushouders. Ook organiseerden we een bezoek aan speeltuin de Goudvis voor alle kinderen, een bezoek aan museum Kranenburgh en hebben we Sinterklaas groots gevierd met allerlei activiteiten voor de kinderen.

De Ronde Venen

Op locatie De Ronde Venen is in samenwerking met diverse andere organisaties, zoals Tympaan de Baat, de gemeente en de politie, gestart met een *Eettafel*. Bij de *Eettafel* worden vluchtelingen en bijvoorbeeld hun taalcoaches uitgenodigd om een gerecht klaar te maken en dit samen met anderen te eten. Het doel is op een laagdrempelige manier met anderen in contact te komen. Daarnaast wordt op kleine schaal informatie gegeven. Zo was er bijvoorbeeld een korte presentatie over activiteiten voor ouderen in de gemeente.

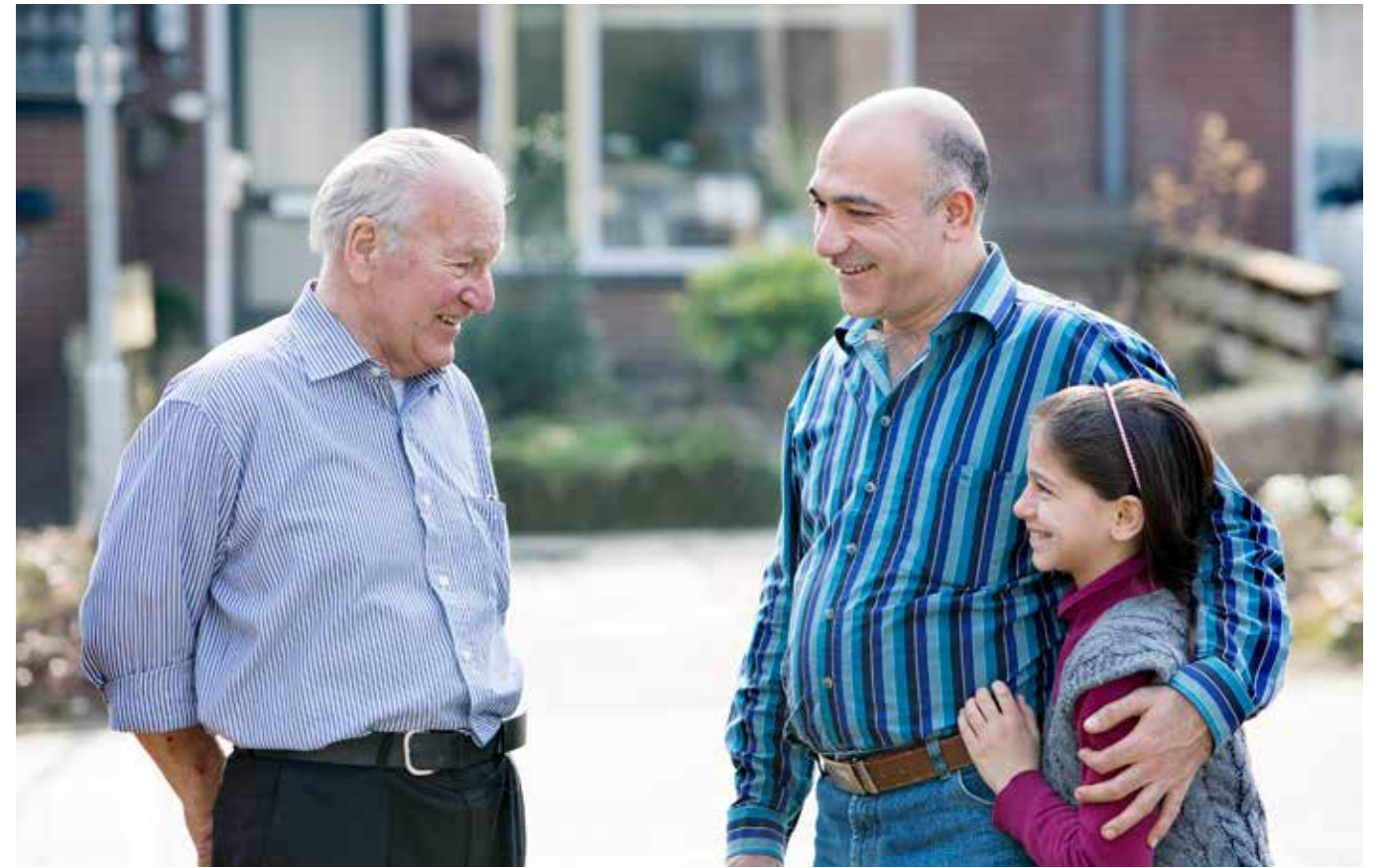
Den Helder

Begin 2017 startte in Den Helder een enthousiaste groep budgetcoaches. Deze vrijwilligers zijn gespecialiseerd in uiteenlopende onderwerpen die van invloed zijn op de financiën van

statushouders. Als onderdeel van het budgetcoach-project, krijgt een statushouder al kort na aankomst in de gemeente een individueel gesprek met een budgetcoach. Vervolgens wordt de financiële situatie van de statushouder in kaart gebracht. De budgetcoach geeft uitleg over inkomsten en vaste lasten. Ook bespreken zij samen de mogelijkheden en voorzieningen. In de tweede helft van 2017 zijn we ook gestart met de cursus *Omgaan met geld*, waarin statushouders in groepsverband uitleg krijgen over financiële zaken. De rol van onze budgetcoaches is niet meer weg te denken uit Den Helder.

Diemen (inclusief Ouder-Amstel)

De samenwerking met ketenpartners is geïntensiveerd, met name met Stichting Welzijn Diemen. Dit leverde mooie initiatieven op, zoals een Zwemproject en een TaalCafé. Sinds mei kunnen statushouders en Diemenaren bij het TaalCafé in Het Huis van de Buurt terecht om o.a. via spelletjes en kranten de taal te oefenen. Vrijwillige taalcoaches en medewerkers ondersteunen de ontmoetingen. De bezoekersaantallen varieerden van vijf tot veertien mensen. Taalaanbieders sturen hun cliënten steeds vaker door. Daarnaast houdt VluchtelingenWerk sinds februari een speciaal spreekuur Integratie en Activering, om statushouders te begeleiden naar een hogere trede op de ‘participatieladder’. Hierin hebben we samengewerkt met de afdeling Re-integratie van de gemeente. Tijdens gezamenlijke overleggen werd duidelijk dat de mogelijkheden voor statushouders in Diemen niet in overeenstemming zijn met die in de omliggende gemeenten, met name voor jongeren. Zij hebben niet genoeg aan negen lesuren per week maar hebben behoefte aan een dagopleiding en meer activiteiten. Drie groepen statushouders uit Diemen en Ouder-Amstel hebben deelgenomen aan het Participatieverklaringstraject. Een groep statushouders ontving de certificaten uit handen van burgemeester Erik Boog, tijdens een feestelijke afsluiting in de Omval. In het weekblad Diemernieuws hebben drie grote artikelen gestaan over onze organisatie: over taalcoaching, maatschappelijke begeleiding en participatie. De gemeente Diemen heeft vijftien euro gereserveerd als bijdrage aan de kosten van gezinshereniging. Dat was geweldig nieuws. In de afgelopen twee jaar is een groot beroep gedaan op ons Noodfonds. De eigen bijdrage voor vluchtelingen werd daardoor verhoogd van vijfhonderd euro naar duizend euro. Voor vluchtelingen die van een uitkering leven, was deze drempel te hoog. De bijdrage van de gemeente is dan ook zeer welkom. Onze vrijwilligster Cobi Apeldoorn werd door de gemeente gekozen tot vrijwilliger van 2017, een grote eer.



Edam-Volendam

In het kader van de participatieverklaring organiseerden we voor twee Arabisch sprekende groepen en voor een Eritrese groep bijeenkomsten over de Nederlandse kernwaarden en normen. Verschillende deelnemers lieten na afloop weten de Nederlandse cultuur nu beter te begrijpen. Daarmee kunnen ze een betere start maken met hun participatie. De participatieverklaringen werden door de burgemeester uitgereikt aan de deelnemers in de Raadszaal van de gemeente. Een andere bijzondere activiteit was een buffet in het stadspark in Edam, achter het pand waar vijftien alleenstaande vergunninghouders zijn gehuisvest. De hele buurt rondom het pand was uitgenodigd. De woningbouwvereniging organiseerde het buffet in samenwerking met vereniging Oud-Edam, de gemeente, de Diaconie en VluchtelingenWerk.



Gooise Meren

Het afgelopen jaar was een bijzonder jaar. In mei mochten we het nieuwe kantoor openen tijdens een officiële, feestelijke opening met de burgemeester en wethouder van Gooise Meren, de directeur van voormalig VluchtelingenWerk Midden-Nederland, ons vrijwilligersteam, cliënten, mensen uit het lokale netwerk en andere geïnteresseerden. Na de gemeentelijke fusie van Naarden, Muiden en Bussum worden nu ook de cliënten van Bussum ondersteund vanuit deze nieuwe locatie. We hebben geïnvesteerd in de samenwerking met andere partijen, om de keten te verstevigen en de mogelijkheden voor statushouders in Gooise Meren te vergroten. Een voorbeeld hiervan is de Eritrese vrouwengroep die startte in het voorjaar. Dit is een samenwerkingsverband tussen VluchtelingenWerk en de diaconie van de Remonstrantse Kerk om Eritrese vrouwelijke statushouders te ondersteunen op sociaal gebied, participatie en gezondheid. Daarnaast hebben wij nog meer aandacht gehad voor gezondheid door in samenwerking met de GGD en het consultatiebureau voorlichtingen te verzorgen. Ook hebben wij gezondheid van statushouders een centralere rol gegeven in onze één-op-één begeleiding door een praktische en vertaalde hand-out te ontwikkelen om mee te geven aan onze cliënten.

Haarlem

In de zomer werd wooncomplex Dijkzichtlaan/Delftplein opgeleverd. In de helft van de in totaal 160 tijdelijke woningen kwamen statushouders te wonen, in de andere helft andere woningzoekenden. Onze vrijwilligers begeleidden de tachtig statushouders o.a. met papierwerk zodat uitkeringen, toeslagen en verzekeringen goed verliepen. Verder verhuisde onze locatie naar Stationsplein 88, voor alle cliënten goed bereikbaar.

Samen tuinieren

Ook in 2017 zijn wij doorgegaan met het project *Tot Moes*, dat vluchtelingen en wijkbewoners een keer per week samen laat komen om te tuinieren. Het doel is via tuinieren vluchtelingen en kwetsbare migranten meer zelfvertrouwen te geven, hen te activeren en te laten ontspannen in een veilige omgeving. Ook helpt het hen in contact te komen met Haarlemmers en vrijwilligers uit de wijk. Het project is verbonden met de populaire stichting Wereldkeuken bij Stem in de Stad: sommige vluchtelingen koken of helpen daar in de bediening. In 2017 lag de focus op het betrekken van gezinnen bij de tuin. Tijdens NLdoet maakten we een natuurspeelplek om het voor hen aantrekkelijk te maken. Structureel waren er vijf gezinnen met acht kinderen, achttien volwassen en vijf vrijwilligers betrokken. Daarnaast kwamen er nog vijftien personen af en toe.

Haarlemmermeer

Naast ons reguliere werk, de eerste opvang, maatschappelijke en juridische begeleiding en de verschillende ontmoetingsprojecten, hebben er een aantal bijzondere gebeurtenissen en projecten plaatsgevonden:

Werkbezoek Nationale Postcode Loterij

Op woensdag 18 oktober kwam een belangrijke delegatie van de Nationale Postcode Loterij op werkbezoek. De leden van de Raad van Commissarissen en de directie van de Nationale Postcode Loterij kregen, dankzij de hulp van medewerkers, vrijwilligers en vluchtelingen, een goede indruk van ons werk voor vluchtelingen. De Nationale Postcode Loterij is een van onze grootste geldverstrekkers.

Groepsgerichte Zelfregie

In 2017 zijn we gestart met een pilotproject Groepsgerichte Zelfregie voor statushouders. De basis van het project is de SALT-methodiek, een methode die uitgaat van de kracht van gemeenschappen en die het zelforganiserend vermogen stimuleert.

Zeven medewerkers en cliënten volgden een vierdaagse cursus. Naar aanleiding daarvan ontstonden mooie projecten met groepen cliënten zoals Eritreeërs die zich samen hard maakten voor gezinshereniging. Ook zorgde het ervoor dat jongeren in de Zomerschool (waar jonge statushouders en vrijwilligers lesgeven aan andere jongeren) meer verantwoordelijkheid namen. Tijdens een evaluatie in oktober bleek dat de SALT methodiek leidt tot minder onmacht, meer initiatief, meer geloof in eigen kunnen en minder depressieve klachten bij statushouders. De methodiek betekent een omslag bij onze beroepskrachten en vrijwilligers in de hele stichting: van hulpverlener naar facilitator. In 2018 zullen we de methodiek verder uitrollen in onze regio.

Gezinshereniging Eritreeërs

In september organiseerden we de werkbijeenkomst Multidisciplinaire verkenning Gezinsherenigingsbeleid Eritreeërs. Aanleiding was de stagnerende integratie en veelvuldig voorkomende gezondheidsproblemen. Eritreeërs en medewerkers legden een verband met de obstructies en onzekerheid rondom de procedure voor gezinshereniging. Tijdens de bijeenkomst onderzochten verschillende disciplines de link tussen een moeizame integratie en uitgestelde of afgewezen gezinshereniging.

Bijeenkomst UNHCR

In december 2017 faciliteerden we gesprekken tussen de UNHCR, de vluchtelingenorganisatie van de Verenigde Naties, en Eritrese statushouders. Zij deelden in hun eigen taal hun ervaringen over hun ontvangst in Nederland, het integratieproces en de gezinsherenigingsprocedure. Doel van de gesprekken was meer zicht krijgen op de ervaringen van Eritrese statushouders en op hoe hun integratie verbeterd kan worden. Met de opgedane kennis kan UNHCR haar lobby-activiteiten beter vormgeven.

Heiloo

In 2017 zijn 31 statushouders in de gemeente Heiloo komen wonen. Zij worden ondersteund door een team van maatschappelijk begeleiders en taalmaatjes. Daarnaast kunnen de statushouders elke woensdag terecht bij ons spreekuur in het gemeentehuis. Dit spreekuur wordt goed bezocht. Door deze werkwijze zijn de lijntjes kort. Enkele vrijwilligers hebben extra taken zoals aanmeldingen bij scholen, aanschrijven van fondsen en kinderactiviteiten. Tot slot hebben we een aantal nieuwe vrijwilligers geworven en ingewerkt.

Hilversum

VluchtelingenWerk heeft intensief samengewerkt met de gemeente en de andere ketenpartners (waaronder COA, taalinstututen en Sociaal Plein) aan het project *Verbeteren ondersteuning Statushouders gemeente Hilversum*. In het najaar zijn we officieel gestart met de nieuwe werkwijze: een gezamenlijke individuele intake van klantmanager en VluchtelingenWerk en een gezamenlijk plan van aanpak op basis van het profiel van de statushouder. Op 10 mei brachten vier directieleden van het departement Samenleving en Integratie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een werkbezoek aan onze locatie. Zij wilden graag een kijkje nemen in de keuken van VluchtelingenWerk. Naast de medewerkers van het ministerie is ook een aantal medewerkers van het Landelijk Bureau van VluchtelingenWerk aangeschoven. De bezoekers werden ontvangen door een flink aantal vrijwilligers en cliënten. In december hebben wij samen met diaconaal kerkelijk platform *Aandacht Helpt* een kerstactie georganiseerd voor de kinderen van statushouders. 86 kinderen tot veertien jaar hebben mooie kerstcadeaus gekregen die waren ingepakt door de leerlingen van basisschool Dudok. Cliënten namen deel aan verschillende projecten. Zo zijn 27 cliënten begeleid vanuit project Euro-Wijzer. In oktober zijn we gestart met project VIP: zeven statushouders hebben deelgenomen aan dit project richting werk. 67 cliënten namen deel aan project Taalcoaching. In 2017 is een samenwerking gestart met Lions, Stichting Eet Mee en Verbindingstuin Riebeeck.

Wijdmeren

In juni heeft VluchtelingenWerk deel genomen aan de werksessie Samen aan de slag in het Sociaal Domein van de gemeente. In oktober heeft een overleg plaatsgevonden met twee wethouders van de gemeente om de Maatschappelijke Agenda samen met partners vorm te geven. Het is een agenda die een nieuwe manier van (samen)werken uitdraagt en verbinding stimuleert tussen organisaties, inwoners en gemeente. Dit vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de preventie en signalering te versterken en de sociale samenhang en leefbaarheid te bevorderen. Twee cliënten werden in 2017 begeleid vanuit project Euro-Wijzer. We zijn ook gestart met project VIP waaraan acht cliënten meededen. Verder namen vier cliënten deel aan project Taalcoaching.

Hoorn: Regionaal Steunpunt Rechtsbescherming (RSR)

Het RSR in Hoorn biedt juridische ondersteuning aan asielzoekers en vluchtelingen, bij vragen m.b.t. verblijfsvergunningen (aanvraag, verlenging, intrekking), gezinsherenigingen (aanvraag, stand van zaken, bezwaar), illegaliteit en naturalisatie. Het RSR houdt wekelijks spreekuur in de centrale bibliotheek in Hoorn.



Huizen, Laren, Blaricum en Eemnes

Er is een inhaalslag gemaakt op de gemeentelijke taakstelling. Naast de reguliere huisvesting van statushouders uit het AZC, hebben ook nareizigers zich in de gemeenten bij hun gezinslid gevestigd. Voor Huizen en Eemnes bestond dit jaar bijna de helft van het aantal plaatsingen in de gemeente uit nareizigers. Het juridische team heeft dan ook hard gewerkt om, samen met onze cliënten, de gezinsherenigingsprocedures tot een succesvol einde te brengen. Dit heeft ervoor gezorgd dat er 84 nareizende echtgenoten en kinderen herenigd zijn met hun familie. Door goede samenwerking tussen de gemeente, de woningbouwcorporaties en VluchtelingenWerk kon er tijdig geschikte woonruimte gevonden worden voor de complete gezinnen. Er waren meer ontwikkelingen op het gebied van huisvesting: zo startte Nidos met het huisvesten van minderjarige statushouders in kleine wooneenheden: project *De Proeftuin*. Wanneer de jongeren meerderjarig worden, vervalt de voogdij en de begeleiding vanuit Nidos en neemt VluchtelingenWerk de begeleiding over. Een half jaar voor dat moment houden we een kennismakingsgesprek met de jongeren. De echte (warme) overdracht vindt één week voor de achttiende verjaardag plaats. In 2017 hebben we de begeleiding van de eerste drie jongeren overgenomen. Het voormalige WSW-kantoor aan de Huizermaatweg huisvest jongeren uit Huizen en dertig statushouders met lopende gezinsherenigingsprocedures.

Samen met wooncorporatie Alliantie gaven we voorlichting aan de bewoners van deze locatie. Verder heeft VluchtelingenWerk een sociale kaart ontwikkeld waarop de voorzieningen voor statushouders in de gemeente overzichtelijk zijn weergegeven. De sociale kaart is via de gemeente verspreid aan (het netwerk rondom) de statushouders.

IJsselstein

De gemeente IJsselstein heeft een grote inhaalslag gemaakt m.b.t. het wegwerken van de achterstand in de taakstelling. In totaal zijn 69 mensen geplaatst, met name na de zomer. VluchtelingenWerk heeft hen begeleid. Verder was er het afgelopen jaar extra aandacht voor het begeleiden van statushouders naar een leer-ervaringsplek, vrijwilligerswerk of een betaalde baan. VluchtelingenWerk levert hierin maatwerk: we onderzoeken de mogelijkheden van de statushouder en zetten het bestaande netwerken in. Via hun vrijwillige werkcoach hebben twaalf cliënten een werkervaringsplaats binnen het eigen vakgebied gevonden, zes cliënten een betaalde baan of bijbaan en zijnvier cliënten begeleid naar een opleiding. Daarnaast is een cliënt een eigen bedrijf gestart en hebben diverse cliënten een vrijwilligersbaan gevonden. Vanwege de goede resultaten zullen we in 2018 een vervolg aan geven aan deze focus op werk en opleiding.



Landsmeer

Sinds begin 2017 heeft VluchtelingenWerk een eigen locatie in de gemeente: in de bibliotheek in het centrum van Landsmeer. De locatie is laagdrempelig en goed toegankelijk. Elke maandagochtend kunnen cliënten hier terecht en vrijwilligers kunnen hier ook afspreken met hun cliënten, naast de huisbezoeken. De nadruk lag op het intensiveren en afstemmen van de samenwerking. Zo hebben we met diverse maatschappelijke organisaties en veel Landsmeerse vrijwilligers intensief samengewerkt om de ondersteuning van nieuwe statushouders zo goed mogelijk te laten verlopen. Hierdoor heeft elk gezin, naast een maatschappelijk begeleider van VluchtelingenWerk, ook een maatje vanuit *Nieuwe Buren* die hen wegwijs maakt. Tevens zijn er vrijwilligers uit Landsmeer die zich beschikbaar stellen om te tolken in het Arabisch en Tigrinya.

Lelystad

In Lelystad voeren we, in opdracht van Welzijn Lelystad, de juridische begeleiding uit. Soms betekent dat ook begeleiding bij terugkeer, zoals in de situatie van de in 2014 naar Nederland gevluchte C. uit Gambia. C. was journalist en werd gezocht door de autoriteiten van Gambia vanwege zijn kritische artikelen over de overheid en hun mensenrechtenschendingen. In Nederland kreeg hij een verblijfsvergunning. Zaterdag 21 januari 2017 werd president Jammeh van Gambia weggestemd, nadat hij 22 jaar aan de macht was geweest. Hierdoor kwam de weg vrij voor C. om terug te keren. Dat wilde hij dan ook. Wij hebben hem voorgelicht over de gevolgen voor zijn verblijfsstatus in Nederland en over de mogelijkheden voor terugkeer naar zijn land van herkomst, onder andere via ons project Een Nieuw Hoofdstuk. C. wilde in Gambia een krant starten en vanuit het project Een Nieuw Hoofdstuk kreeg hij daar o.a. materiaal voor. Uiteindelijk is hij, samen met zijn gezin, in maart teruggekeerd naar Gambia. Wij hebben nog contact met hem en het gaat goed met hem en zijn familie.

Lopik

Drie statushouders hebben met succes het participatie-verklaringstraject afgerond. We maakten een sociale kaart voor onze cliënten. In het afgelopen jaar sloten we ons ook aan bij het SHV-netwerk (schuldhelpverlening). In maart gaven we voorlichting over onze werkzaamheden aan het netwerkoeverleg basisscholen in Lopik. Ook gaven we voorlichting aan de taalmaatjes van Pulse. Eén van onze cliënten heeft in een reclamespotje meegespeeld, over de dromen van jongeren van zeventien jaar.

Montfoort-Linschoten

Het jaar startte zoals gebruikelijk met een nieuwjaarsfeest voor onze cliënten, ex-clianten en alle vrijwilligers. Ook waren we afgelopen jaar weer nauw betrokken bij de activiteiten van WegWijs Montfoort. De door WegWijs georganiseerde Hapsnapmaaltijden waren wederom een succes en werden verkozen tot Smaakmaker van het jaar op de landelijke Diaconale Dag in Utrecht. Ook het programma 'Nieuws en Co' op Radio 1 schonk aandacht aan dit project. In 2017 is er door WegWijs een taalgroep voor vrouwen opgericht waar wekelijks ongeveer twintig vrouwen bij elkaar komen voor taallessen. De tweewekelijkse spel- en leermiddagen voor de jeugd werden ook goed bezocht. Verder hebben vijftien cliënten het participatieverklaringstraject gevolgd en de participatie-verklaring ondertekend. In december is VluchtelingenWerk verhuisd naar een mooie nieuwe locatie: het Huis van Montfoort.

Noordoostpolder

We hebben regelmatig voorlichting gegeven over ons werk en de culturele achtergronden van onze cliënten zoals aan jeugdverpleegkundigen, opvoedkundigen van Opstapje en een huisarts. Verder hebben we geïnvesteerd in de samenwerking met vrijwilligersorganisatie Carrefour, woningbouwcorporatie Mercatus en de gemeente om onze cliënten een thuisgevoel te geven en meer te laten participeren. Een andere mooie samenwerking, die met ROC Friesepoort, had tot gevolg dat cliënten beter worden geholpen met vragen over het volgen van een passende opleiding na de inburgering. Betere en nauwe samenwerking met bovenstaande partijen zorgt voor snelle oplossing van de vragen en maakt het leven voor onze cliënten fijner. In september zijn we verhuisd naar onze nieuwe locatie in het Dr. J.H. Jansencentrum. Deze locatie is centraler gelegen in Emmeloord en beter bereikbaar voor onze cliënten. Behalve cliënten kwamen er ook regelmatig buurtbewoners langs met een vraag, bijvoorbeeld hoe ze in contact konden komen met hun nieuwe bureu.

Purmerend en Beemster

De samenwerking met de gemeente en maatschappelijke organisaties is geïntensiveerd. Diverse keren gaven wij voorlichting over ons werk en onze doelgroep. Dit heeft mede geleid tot samenwerkingsvormen die bijdroegen aan het integratieproces van de statushouders. Van het activiteitenaanbod van Clup, Humanitas, SchuldHulpMaatje en stichting Present is ruimschoots gebruik gemaakt. In 2017 zijn er gemiddeld grotere gezinnen in Purmerend komen wonen. Ook kwamen er Eritrese ex-AMV'ers die een woning met elkaar deelden. Onze begeleiding was intensief. Naast de maatschappelijke begeleiding gaven we deze jongeren ook woonbegeleiding. We zijn begonnen met project *Euro-Wijzer*, waarin een vrijwillige budgetcoach de statushouder helpt om de financiële zelfredzaamheid te vergroten. Ook in 2018 zal dit project voortgezet worden. Verder organiseerde vrijwilliger Mehdi Ahmadi een bijeenkomst om statushouders die langer in Purmerend wonen in contact te brengen met de onlangs gehuisveste statushouders. Daarnaast hielden we diverse activiteiten om het draagvlak in de gemeente te vergroten. Zo gaven wij samen met statushouders voorlichting aan middelbare scholieren en is er in het Triton samen met vluchtelingen gegeten, als onderdeel van het project *Ontmoet Ons*. Ook is in maart, in samenwerking met Theater De Verbeelding en P3, een middag gehouden vol dialoog, theater en ontmoetingen. Belangrijk onderdeel was de theatervoorstelling *Ik hou van Holland/Baheb Holanda*.

Schagen/Hollands Kroon

Per 1 januari is de locatie Schagen verhuisd naar de Zijperweg. Verder stond het jaar in het teken van een intensievere samenwerking met diverse instanties. Zo werd ‘Versterking Door Samenwerking’ (VDS) opgericht, bestaande uit de gemeente Schagen, WonenPlusWelzijn, Agros, Noorderkwartier, MEE & de Wering en VluchtelingenWerk. Uit het VDS-project is het Multi Disciplinair Overleg ontstaan. Tijdens dit overleg worden iedere drie weken casussen besproken, gericht op sociale activering en/of toeleiding naar (betaald) werk. Er startte nog een nieuw project bij de gemeente: L&D Support, waarbij gewerkt wordt met de InCheck-Methode: een meetinstrument dat inzicht biedt in de wensen en behoeften van statushouders op het gebied van arbeid. In samenwerking met de gemeente zijn er 21 statushouders gescreeend. Daarnaast werden er verschillende activiteiten georganiseerd:

- Op 21 september hield VluchtelingenWerk, samen met WonenPlusWelzijn in Schagen, een buurtfeest. De uitvoering en organisatie lag bij de statushouders.
- We gaven twee keer de cursus Welkom in Nederland. De cursus bestaat uit zes bijeenkomsten en is een combinatie van budgetproject Euro-Wijzer en andere maatschappelijke thema's.
- Er namen vijf groepen deel aan het Participatieverklaringstraject.
- In Wieringerwerf werd een vrouwenpraatgroep opgericht, bestaande uit Nederlandse en Arabische vrouwen. Doel is inzicht in elkaars cultuur en bevordering van integratie.
- In mei organiseerden we i.s.m. het Syrië Comité een Syrië-dag. Een middag vol cultuur, muziek, dans, informatie en lekker eten. De middag werd bezocht door zo'n 150 bezoekers.

Stichtse Vecht

Op 19 februari en 19 april werd de indrukwekkende voorstelling over vluchtverhalen *As I Left My Father's House* van New Dutch Connections opgevoerd. De voorstelling was mede georganiseerd door VluchtelingenWerk. De opkomst was met meer dan zeshonderd bezoekers groots. Commentaar: “Indrukwekkend! Confronterend! Je ziet de beelden op de televisie, maar theater kruipt onder je huid.” Het was bijzonder om deze voorstelling juist in Stichtse Vecht te laten zien, nadat er in 2016 zoveel weerstand was tegen de komst van een azc. Veel bezoekers hebben zich nadien aangemeld bij het netwerk *Stichtse Vecht Verbindt*. Daarmee worden ze geïnformeerd over evenementen, acties en verzoeken om hulp.

Soest

VluchtelingenWerk zette zich in Soest extra in voor het bevorderen van de arbeidsfitheid van cliënten. We organiseerden er project VIP: een achtdaagse cursus, die van februari t/m april 2017 werd gegeven aan zo'n tien cliënten met uiteenlopende achtergronden. Tijdens deze cursus is o.a. aandacht besteed aan zelfbewustzijn, presentatie, motivatie, netwerken en solliciteren. Ook werd kennism gemaakt met verschillende lokale bedrijven en instellingen. De deelnemers waren erg enthousiast en het grootste gedeelte is uitgestroomd naar (vrijwilligers)werk en/of een opleiding. In 2017 zijn acht cliënten van Eritrese komaf gestart met een mbo-opleiding in diverse richtingen. Allen zijn onder de dertig jaar en tussen de één en drie jaar woonachtig in Soest. Naast begeleiding op het gebied van de opleiding is praktische begeleiding in o.a. aanvraag studiefinanciering, bijbanen en financiën geboden, om een goede basis te bieden voor de start en het vervolg van hun opleiding.



Texel

Op Texel helpen wij statushouders met maatschappelijke begeleiding en bieden wij juridische ondersteuning bij gezins-hereniging. Daarnaast helpt een team taalcoaches wekelijks met individuele taalondersteuning. Ook verzorgt een kleine groep enthousiaste vrijwilligers wekelijks een taalklas, waar op verschillende niveaus extra geoefend wordt met lezen, schrijven, lezen en luisteren. Deze taalklas wordt goed bezocht door de statushouders. VluchtelingenWerk verzorgt op Texel ook de inburgeringscursus. Vanuit de inburgeringsklas brachten we een bezoek aan het Binnenhof. Het was een leuke, informatieve en heel leerzame dag voor de deelnemers. Tijdens de rondleiding *Politiek voor nieuwe Nederlanders* kregen zij veel uitleg over Nederland en de politiek. De deelnemers en begeleiders waren erg enthousiast.

Uithoorn

VluchtelingenWerk in Uithoorn heeft in 2017 de intensivering van het netwerk voortgezet. Zo zijn er warme overdrachten vanuit VluchtelingenWerk naar VITA Maatschappelijk Werk, nemen we deel aan netwerkbijeenkomsten en er is een goede samenwerking met het Sociaal Team van de gemeente. Aan het einde van het jaar zijn de participatieverklaringen getekend voor de groep Arabisch en Tigrinya, na vier bijeenkomsten van VluchtelingenWerk. Daaropvolgend heeft de stichting Ver-binden een training gefaciliteerd over seksuele voorlichting en vrouwenempowerment voor de Eritrese vrouwen. Deze training is gegeven door professionele trainers van Eritrese afkomst en is zeer goed ontvangen. Er zijn opvallend veel gezinnen (waaronder ook nareizigers) in de gemeente komen wonen, waaronder ook een aantal gezinnen met vier tot vijf kinderen. Omdat de locatie klein is, kennen we de gezinnen goed.

Urk

Ons kantoor op Urk bleef ook in 2017 bestaan, waardoor vluchtelingen eens per week op afspraak op kantoor konden komen. We hebben geïnvesteerd in samenwerking met lokale partijen. Zo zijn we eind van het jaar in samenwerking met onder andere Caritas en de politie gestart met het geven van zowel theoretische als praktische fietsles aan vluchtelingen. Veilig Verkeer Nederland leverde hiervoor onder andere pionnen en studiemateriaal. De eerste lessen werden gevolgd door een groep van zes vluchtelingen en werden enthousiast ontvangen. Zodra de eerste groep klaar is, start de volgende.

Utrecht

Door de hoge taakstelling en de achterstand van het jaar daarvoor, was het aantal cliënten dat we in 2017 begeleidten groot. Binnen de gemeente werd hard gezocht naar oplossingen om iedereen te huisvesten. Zo is Place2BU gestart; een woonproject met 490 studio's voor jongeren tussen de 23 en 27 jaar. Naast jongeren die zichzelf aanmelden, worden er ook jonge statushouders en jongeren uit de maatschappelijke opvang geplaatst. In 2017 zijn we meer gaan samenwerken met de werkmatchers van de gemeente.

De intakes met de cliënten worden zo veel mogelijk gezamenlijk afgenomen. We hebben vrijwillige participatiecoaches geworven die deze gezamenlijke intakes houden en die cliënten begeleiden die al grotere stappen richting integratie en werk kunnen zetten.

Ex-Ama team

In 2017 heeft het Ex-AMA team veel cliënten begeleid. Bij de statushouders onder deze groep richt de begeleiding zich op integratie, o.a. inburgering, vervolgopleiding en zelfredzaamheid. Omdat het gaat om een jonge doelgroep, vaak met een klein netwerk zonder vangnet, is er intensieve begeleiding nodig. Naast statushouders begeleiden we ook ongedocumenteerde jongeren. In 2017 zagen we veel cliënten met een Dublinclaim vanuit Italië. Het Ex-AMA team heeft een aantal successen geboekt. Eén daarvan is de zaak van een homoseksuele Nigeriaanse jongen. De jongen was slachtoffer van mensenhandel en had tijdens het politie onderzoek een tijdelijke verblijfsvergunning. Halverwege 2016 seponeerde de politie de zaak en trok zijn verblijfsvergunning in. Vervolgens heeft het Ex-AMA team de jongen geholpen met het voorbereiden van een asielaanvraag op basis van zijn geaardheid. Deze aanvraag is in juli ingewilligd. Inmiddels is de jongen gestart met een opleiding en bouwt hij aan een nieuwe, veilige toekomst in Utrecht.

Project Toevlucht

In 2017 liep de wachtlijst voor de Bed-, Bad- en Broodregeling (BBB) in Utrecht op. Soms moesten mensen tot wel een jaar wachten op een bed. Diverse hulporganisaties werkten samen om mensen met (veelal medische) urgentie toch te voorzien van een slaapplek. Op deze manier hebben we maatwerk kunnen bieden waar nodig. Verder hebben we ons ingezet voor verschillende specifieke groepen. Ze hebben we enkele Eritrese mensen met een verlopen Dublinclaim succesvol voorbereid op hun asielaanvraag.



Ook hebben we, samen met andere rechtshulpverleners in Utrecht, de juridische begeleiding van bekeerlingen verbeterd. Een aantal van de cliënten was moeilijk te begeleiden, vanwege psychische problematiek. In samenwerking met andere betrokkenen proberen wij passende zorg te realiseren, zodat wij daarna ons werk kunnen opstarten.

Waterland

Medio 2017 heeft de gemeente een groep van twintig statushouders tijdelijk in het Lakeland Hotel in Monnickendam geplaatst. Vluchtelingenwerk organiseerde daar, naast de maatschappelijke begeleiding, ook sociaal-culturele activiteiten. Verder heeft VluchtelingenWerk woonbegeleiding geboden aan de groep. We hebben meer geïnvesteerd om statushouders actiever in de gemeente te betrekken door samen met de statushouder op zoek te gaan naar vrijwilligerswerk. Een bijzonder moment in 2017: de middelbare school in Waterland hield een 'Wereldvrededag', waarbij een aantal van onze cliënten in verschillende klassen iets vertelden over hun ervaringen: over waarom zij moesten vluchten en over hun ideeën over de toekomst. De leerlingen waren heel open en stelden verrassende vragen.

Weesp

Het afgelopen jaar zijn er met alle cliënten uit 2016 en 2017 participatie-gesprekken gevoerd. Centraal hierbij stond de vraag hoe zij het beste hun integratie en participatie in de Nederlandse en Weespse samenleving vorm kunnen en willen geven, en hoe VluchtelingenWerk hen hierbij kan ondersteunen. Daarnaast zijn er bijeenkomsten georganiseerd in samenwerking met onder andere Stichting LeMat rondom gezondheid. Dit waren leuke en interessante bijeenkomsten met een hoge opkomst. Verder heeft de burgemeester van Weesp een aantal keer een mooie aftrap verzorgd van de participatieverklaringsworkshops.

West-Friesland

Binnen West-Friesland is VluchtelingenWerk actief in de gemeenten Enkhuizen, Medemblik, Koggenland, Opmeer en Stede Broec. Naast ons reguliere werk, werd een Lentemaaltijd gehouden in het clubhuis van voetbalvereniging HOSV in Opmeer. Vrijwilligers en vluchtelingen in Opmeer namen het door hen thuis gemaakte eten mee naar het clubhuis. Daar werd, samen met de burgemeester, de wethouder en vele anderen gevierd dat de lente begonnen was. Iedereen heeft met elkaar kennisgemaakt, gepraat over wat hen bezighield en lekker gegeten. Buiten op het voetbalveld kon ook nog even gevoetbald worden.

Woudenberg

Op de locatie Woudenberg is de werkwijze drastisch veranderd. Van begeleiding door drie vrijwilligers vanuit huis wordt nu gewerkt met tien vrijwilligers vanuit een professioneel kantoor. Daarnaast is het contact met andere organisaties in de gemeente verstevigd, zoals de contacten met Burgerinitiatief, het Studiecentrum en de bibliotheek. Ook heeft één van de vrijwilligers met twee statushouders voor het voorlichtingsproject Bekend maakt Bemind gewerkt aan verbreding van draagvlak in de gemeente.



Zaanstad (inclusief Wormerland en Oostzaan)

Bij de maatschappelijke begeleiding van de statushouders in Zaanstad viel op dat regelmatig sprake was van complexe gezinssituaties. Er waren echtscheidingen, die gepaard gingen met spanningen en geweld in de gezinssituaties. We hebben hierin veel samengewerkt met Veilig Thuis, de GGD Zaanstreek-Waterland, de Sociaal Wijkteams en diverse buddyprojecten. Ook is afgelopen jaar geïnvesteerd in andere mooie samenwerkingen. Zoals in die met de Sluis (taal- en integratie-activiteiten), nadat ze ingetrokken waren in ons kantoor aan de Jufferstraat. Verder zijn we in samenwerking met de gemeente en Movisie eind 2017 gestart met *K!X-Works*, een programma dat zich richt op de toeleiding naar opleidingen en werk. Een groep van vijftien deelnemers tussen de 18 en 35 jaar volgt een programma om meer kennis op te doen van opleidingen en de Nederlandse arbeidsmarkt en leert vaardigheden om hun kansen te vergroten. Daarnaast liep een pilot voor meer groepsgerichte voorlichting en begeleiding aan statushouders. Het Nederlandse onderwijssysteem, inrichting van de zorg en gezondheidsvoorzieningen, de sociale zekerheid en (vrijwilligers-)werk en participatie waren hierbij belangrijke thema's. Omdat statushouders deze voorlichting als zeer nuttig hebben ervaren zullen we in 2018 deze werkwijze structureel aanbieden. De samenwerking met de gemeente is wederom goed verlopen. Signalen van de vrijwilligers worden snel opgepakt door de verantwoordelijke medewerkers van de gemeente. Zo draagt de gemeente bijvoorbeeld financieel bij als de kosten van gezinsherenigingen erg hoog zijn. Hiermee kunnen gezinnen zonder al te hoge schulden een goede start maken met hun integratieproces.

Zeist

In 2017 is de integratieroute van de gemeente Zeist verder uitgerold. De samenwerking tussen de verschillende hulporganisaties is goed en de lijntjes zijn kort. Dit komt mede door een tweemaandelijks overleg met alle hulporganisaties, waarbij de gemeente Zeist fungeert als regisseur. Verder is project Euro-Wijzer gecontinueerd: individuele budgetcoaching bij cliënten thuis is doorgegaan en er zijn nieuwe budgetcoaches geworven en gekoppeld aan cliënten. Budgetbegeleiding wordt daarnaast ook geïntegreerd in de maatschappelijke begeleiding (onder andere met het maken van een inkomsten- en uitgaveoverzicht) zodat actief wordt gewerkt aan schuldpreventie. Een van de hoogtepunten was het Sinterklaasfeest: na een aanvraag bij de Sinterklaasbank, ontvingen kinderen tussen de 2 en 9 jaar een cadeaubon van 25 euro.

De organisatie

Personeel

Op 1 januari 2017 bedroeg het aantal personeelsleden van voormalige Stichting VluchtelingenWerk Midden-Nederland 94. In de voormalige Stichting VluchtelingenWerk Noordwest-Nederland waren dat er 149. Het totale personeelsbestand per 31 december 2017 bedroeg 266.

Bedrijfsbureau

Het overkoepelende bedrijfsbureau is gevestigd in Zaandam en huisvest de afdelingen Financiële Administratie, P&O, Communicatie, Functioneel beheer en het directiesecretariaat. Ook de administratie van de basiscursus wordt van hieruit geregeld. Op het bedrijfsbureau werken 20 medewerkers.

P&O

P&O houdt zich bezig met o.a. personeelsbeleid, salaris-administratie, vrijwilligersadministratie, verlof en ziekteverzuim. De fusie betekende voor de afdeling dat processen, beleid en werkwijze herzien en geharmoniseerd dienden te worden.

Financiële Administratie

Planning & Control, debiteuren- en crediteurenbeheer, bankadministratie, grootboekadministratie en het maken van financiële rapportages vallen onder deze afdeling. In 2017 zijn er nieuwe medewerkers aangetrokken om het team te versterken. Er zijn ook verschillende initiatieven opgestart om meer grip en beheersing te krijgen op de verschillende processen. Verwacht wordt dat deze investeringen al in 2018 resultaat opleveren.

ODOO

Met ingang van 2017 startten we met een nieuw registratiesysteem: ODOO. Daarin worden, op termijn, alle ondersteunende bedrijfsprocessen geregistreerd, zoals financiën en P&O.

Basiscursus

Om vrijwilligers voor te bereiden op hun werk, volgen zij een basiscursus. In 2017 hebben we de basiscursus 67 keer gegeven, 783 vrijwilligers werden op die manier getraind. Deelnemers gaven de cursus gemiddeld een 8. De cursus werd gegeven in Amsterdam, Alkmaar, Utrecht en Almere.

Communicatie

De afdeling Communicatie is in 2017 uitgebreid. Belangrijke pijlers van de afdeling zijn: verbeteren van de interne communicatie, draagvlak voor vluchtelingen vergroten door PR en het ondersteunen van de locaties op het gebied van communicatie. Ook werd gewerkt aan een nieuwe website, die beschikbaar is in acht talen om ook vluchtelingen beter te informeren. De nieuwe website wordt in 2018 gelanceerd.

Functioneel beheer

Om na de fusie meer eenheid te realiseren tussen de voormalige stichtingen, werd een functioneel beheerder ingeschakeld. Onder zijn leiding zijn in korte tijd alle locaties aangesloten op hetzelfde cliëntregistratiesysteem: het Vluchtelingen Volg Systeem (VVS). Daarnaast heeft de functioneel beheerder verbeteringen aangebracht rondom de urenregistratie.

Directiesecretariaat

De directiesecretaris ondersteunt de directie bij het uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden.

Directie

Per 01-07-2017 is mevrouw M. Parson directeur-bestuurder van Stichting VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland. De heer T. Hoeve is adjunct-directeur. De heer N.E. van Gelder was directeur-bestuurder a.i. van de rechtsvoorganger Stichting VluchtelingenWerk Midden-Nederland. Mevrouw M. Parson was directeur-bestuurder van de rechtsvoorganger Stichting VluchtelingenWerk Noordwest-Nederland.

Raad van Toezicht

Per 01-07-2017 bestaat de Raad van Toezicht van de Stichting VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland uit:

de heer T.J. Romeijn (voorzitter)
de heer J.F. Berkers (lid)
de heer H.G.M. Blocks (lid, afgetreden op 06-12-2017)
mevrouw drs. L.M. Bremer (lid, auditcommissie)
de heer S. Dijkstra (lid)
mevrouw S.P. Kappers (lid, auditcommissie)
mevrouw B.J. Steenbergen (lid)
de heer M.J. Stroop (lid, auditcommissie)
mevrouw mr. W.J.C. Swildens-Rozendaal (lid)

De leden van de Raad van toezicht van de rechtsvoorganger Stichting VluchtelingenWerk Midden-Nederland waren:

de heer H.A. de Heer (voorzitter)
de heer J.F. Berkers (lid, auditcommissie)
de heer E.K. Hoekstra (lid)
mevrouw M. van Leeuwen Scheltema (lid)
de heer Dr. C.P. van Lidth de Jeude (lid)
mevrouw B.J. Steenbergen (lid)
de heer M.J. Stroop (lid, auditcommissie)

De leden van de Raad van Toezicht van de rechtsvoorganger Stichting VluchtelingenWerk Noordwest-Nederland waren:

de heer H.G.M. Blocks (voorzitter)
mevrouw drs. L.M. Bremer (lid, auditcommissie)
de heer S. Dijkstra (lid)
mevrouw S.P. Kappers (lid, auditcommissie)
de heer T.J. Romeijn (vice-voorzitter)
mevrouw mr. W.J.C. Swildens-Rozendaal (lid)

Inspraak

De medezeggenschap van de voormalige stichting VluchtelingenWerk Noordwest-Nederland bestond tot 30-01-2017 uit een tijdelijke ondernemingsraad (TOR) met de volgende leden:

mevrouw T.J. Korver (voorzitter)
mevrouw E.T. Geleijnse
mevrouw T. Oussalem
mevrouw A. Schröder
mevrouw E. Toutay
mevrouw V.R. Yvelaar
mevrouw J.M. de Vries

Per 30-01-2017 werd de OR VluchtelingenWerk Noordwest-Nederland geformeerd met de volgende leden:

mevrouw T.J. Korver (voorzitter)
mevrouw M. Careng
de heer R. Duursema
mevrouw E.T. Geleijnse

mevrouw L. de Graaf
mevrouw A. Schröder
mevrouw J.M. de Vries

De OR van de voormalige stichting VluchtelingenWerk Midden-Nederland bestond uit de volgende leden:

mevrouw J. van Vessem (voorzitter)
mevrouw B. van de Ven
mevrouw W. van Olst

Beide ondernemingsraden werkten samen tot aan de fusie van 01-07-2017 waarna een TOR is gevormd door een samenvoeging van beide ondernemingsraden. Deze TOR bestond uit:

mevrouw T.J. Korver (voorzitter)
de heer R. Duursema
mevrouw E.T. Geleijnse
mevrouw L.E. de Graaf
mevrouw A. Schröder
mevrouw B.L.M. van de Ven
mevrouw J.M. van Vessem
mevrouw J.M. de Vries

Op 20-12-2017 is na verkiezing de OR VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland geformeerd, bestaande uit:

mevrouw J.M. van Vessem (voorzitter)
mevrouw M.J.J. Hofwijks
de heer J. Könst
mevrouw A. Mulder (secretaris)
mevrouw R. Pasha
de heer D. Rimmel
mevrouw I. van Steenis
mevrouw T.J. Korver
mevrouw B.L.M. van de Ven

Vrijwilligersraad

Via de Vrijwilligersraad (VR) kunnen vrijwilligers hun stem laten horen en/of meedenken over zaken die de stichting betreffen. In 2017 adviseerde de VR onder andere over de fusie en het inwerken van nieuwe vrijwilligers. Ook hield zij zich bezig met het vernieuwen van het VR-reglement en het werven van nieuwe leden voor de Vrijwilligersraad.

De vrijwilligersraad bestond in 2017 uit:

de heer F. Roemen (voorzitter)
mevrouw I. Schaafsma (secretaris)
de heer R. van Yperen
mevrouw L. Smit
de heer G. Oggel
de heer L. Papenhuijzen

Financieel resultaat

	2017 realisatie	2017 begroting	2016 realisatie
BATEN			
Bijdragen VWN	3.288.219	3.631.000	4.221.418
Subsidies/Baten Gemeenten	10.986.601	10.642.000	9.056.482
Baten Inburgering	3.797.966	3.554.000	3.664.544
Overige baten	478.385	771.000	529.146
Financiële baten	5.282	0	12.930
TOTAAL BATEN	18.556.453	18.598.000	17.484.519
LASTEN			
Personeelslasten	13.037.704	13.020.000	9.979.384
Vrijwilligerslasten	515.046	522.000	446.525
Activiteitenlasten	2.901.573	2.510.000	2.758.090
Huisvestingslasten	1.233.173	1.164.000	1.015.504
Kantoor- en organisatielasten	543.112	1.206.000	475.977
Automatiseringslasten	506.292		431.464
Afschrijvingen materiële vaste activa	122.542		64.017
Overige lasten	381.919		181.021
Financiële lasten	6.183		6.518
TOTAAL LASTEN	19.247.545	18.422.000	15.358.499
RESULTAAT VOOR BESTEMMING	-691.092	176.000	2.126.020



VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland

Jufferstraat 2

1508 GE Zaandam

T 075-6173297

F 075-6125380

info-westmidden@vluchtelingenwerk.n

www.vluchtelingenwerk.nl

