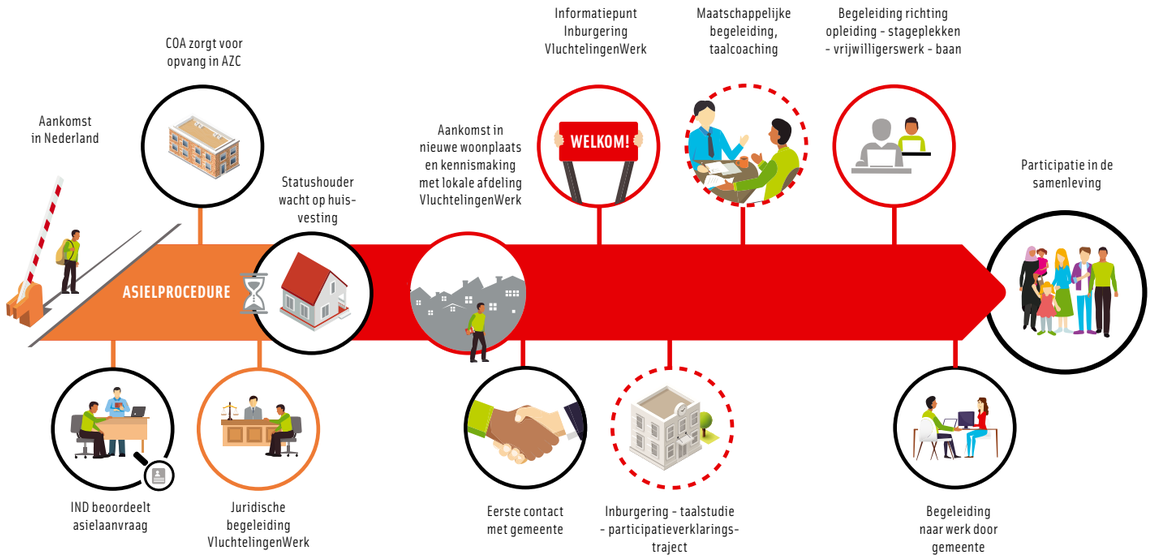
De vluchteling centraal

Stichting VluchtelingenWerk
West en Midden-Nederland
Jaarverslag 2018

VluchtelingenWerk
Nederland

Van aankomst naar toekomst



Inhoud

Voorwoord	3
1. Wie zijn we?	4
2. Missie en Visie	5
3. Strategie	6
4. Onze diensten: van aankomst naar toekomst	7
5. Vrijwilligers	9
6. Het werkgebied	8
7. Centrale opvang	11
8. Decentrale opvang	14
9. Draagvlak en zichtbaarheid	22
10. De organisatie	24
11. Financieel resultaat	26
12. 2018 in cijfers	27

Colofon

Het jaarverslag 2018 is een uitgave van VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland.

Coördinatie	Tom Werkhoven
Redactie	Emilie van der Steen, Lapidair Teksten
Eindredactie	Esther van de Velden
Vormgeving en design	Ivo Mulder, Studio Stennis
Fotografie	Goedele Monnens

© VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland, maart 2019

Voorwoord

In 2018 lopen de wachttijden voor het starten van asielprocedures flink op. Dat is mede te wijten aan achterstanden door personeelstekort bij de IND. De wettelijke beslistermijn is zes maanden, maar in de praktijk wordt een verblijfsaanvraag pas na tien maanden in behandeling genomen.

De wachttijden zorgen ervoor dat vluchtelingen onacceptabel lang in onzekerheid blijven, gezinnen veel te lang van elkaar gescheiden zijn en achterblijvers onnodig in gevaar verkeren. Daarnaast wachten veel statushouders in opvangcentra op een huis. Nog niet alle gemeenten (kunnen) voldoen aan hun opdracht om statushouders te huisvesten of er zijn geen passende woningen beschikbaar. Het COA heropende eerder gesloten opvangcentra wegens te weinig opvangcapaciteit.

Achter de schermen voeren we in 2018 een flinke lobby voor de verruiming van het Kinderpardon. Eind januari 2019 bereiken de coalitiepartijen een akkoord over een versoepeling, en uiteindelijk een beëindiging van de Kinderpardonregeling. De groep kinderen wordt opnieuw beoordeeld. De verwachting is dat negentig procent van die groep mag blijven.

Binnen VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland wordt gewerkt aan de verdere implementatie van de landelijk vastgestelde *Visie2020*. Hierbij ligt de focus op het stimuleren van zelfregie van vluchtelingen en hen betrekken bij de organisatie. Een aantal regiomanagers neemt in 2018 het initiatief om de teamleiders en projectleiders te betrekken bij het vertalen van de *Visie2020* naar concrete plannen. Vanaf het najaar worden er een aantal strategiedagen georganiseerd in de organisatie. De gebruikte methode richt zich op onze ambities en wat er ontwikkeld en verbeterd moet worden. Uit de strategiedagen destilleren we vijf veranderthema's met betrekking tot vrijwilligers, professionalisering, profilering, strategie en rechtsbescherming. In 2019 werken we ieder thema verder uit in de werkgroepen.

De medewerkers van ons bedrijfsbureau leveren de nodige inspanning om de werkprocessen te harmoniseren, onder andere op het gebied van financiën, personeelszaken en communicatie. Conform de wettelijke verplichting voeren we op 28 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in. In het najaar vindt er organisatiebreed een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) plaats met als onderdeel een medewerkerstevredenheidsonderzoek en een vrijwilligersenquête. Het plan van aanpak voortvloeiend uit de RI&E wordt in 2019 opgesteld en uitgevoerd.

In juni 2018 komt minister Koolmees bij ons op werkbezoek in Utrecht. Als landelijke organisatie is VluchtelingenWerk door het ministerie van Sociale Zaken betrokken bij de vormgeving van de plannen voor de nieuwe Wet Inburgering. Minister Koolmees wil op de werkvloer horen welke haken en ogen er aan het huidige beleid zitten. Hij spreekt daarover met vluchtelingen en vrijwilligers. Inmiddels zijn de eerste contouren van de nieuwe Wet Inburgering bekend.

De wet gaat naar waarschijnlijkheid pas in 2021 in. VluchtelingenWerk ziet positieve elementen in de nieuwe plannen, zoals de verankering van de persoonlijke integratieplannen waarbij er aandacht is voor verschillende levensgebieden. Evenals het feit dat er positieve aandacht komt voor de groep inburgeraars die nu ontheffing krijgt en dat straks de verantwoordelijkheid niet meer bij de inburgeraar ligt. We maken ons echter ook zorgen over de verschillen die tussen de gemeenten kunnen ontstaan, waardoor het voor de vluchteling uitmaakt waar hij of zij komt te wonen. Daarnaast is er bezorgdheid of de gemeenten van het Rijk voldoende budget ontvangen voor een kwalitatief goed inburgeringsaanbod. In het kader van de Wet Inburgering komt VluchtelingenWerk in april 2019 met een op maat gesneden productenaanbod.

Mijn waardering gaat sterk uit naar de ruim 4000 vrijwilligers en beroepskrachten die zich in 2018 hebben ingezet voor de begeleiding van vluchtelingen in de regio West en Midden-Nederland.

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

1. Wie zijn we

VluchtelingenWerk is een onafhankelijke organisatie die opkomt voor de belangen van asielzoekers en vluchtelingen. We zetten ons in voor een rechtvaardige behandeling van deze mensen die in een kwetsbare positie verkeren. Zij zijn huis en haard ontvlucht vanwege oorlog, politiek geweld, hun seksuele geaardheid, afkomst of religie.

VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland zet zich in voor vluchtelingen en asielzoekers in de provincies Flevoland, Noord-Holland en Utrecht. Met behulp van onze vrijwilligers ondersteunen wij de bewoners van de centrale opvanglocaties in de regio en de statushouders in bijna alle gemeenten in ons werkgebied. Wij bieden begeleiding vanaf de asielprocedure tot het opbouwen van een zelfstandige toekomst in Nederland.

2. Missie en visie

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

Visie2020

Onze stichting volgt de landelijk vastgestelde *Visie2020*. Speerpunten van die visie 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(er) iets voor de stichting te doen door het ontwikkelen van nieuwe vormen van vrijwilligerswerk.

3. Strategie

Alle medewerkers werken naar de missie en visie van VluchtelingenWerk Nederland. We delen dezelfde idealen en streven dezelfde doelen na.

Visie2020 gaat uit van drie rollen die ons helpen om onze doelen te bereiken:

- we zijn een **metgezel/reisgezel** voor de vluchteling, van aankomst in Nederland tot zijn zelfstandigheid;
- we zijn **ondernemende idealisten** en steken de handen uit de mouwen om aan onze idealen te werken, daarbij steunen we anderen ook om idealen te realiseren;
- we zijn **bruggenbouwers en verbinders**: met gezamenlijke waarden zoeken we actief de samenwerking op met de verschillende organisaties die zich inzetten voor vluchtelingen en wisselen we kennis en ervaring uit.

We willen meer vluchtelingen actief bij ons werk en onze organisatie betrekken. En we gaan we op zoek naar nieuwe vormen van vrijwilligerswerk die aansluiten op de talenten en mogelijkheden van iedereen die een bijdrage wil leveren. We maken scherpere keuzes in wat we zelf kunnen en wat we aan anderen overlaten.

Strategiedagen: veranderthema's

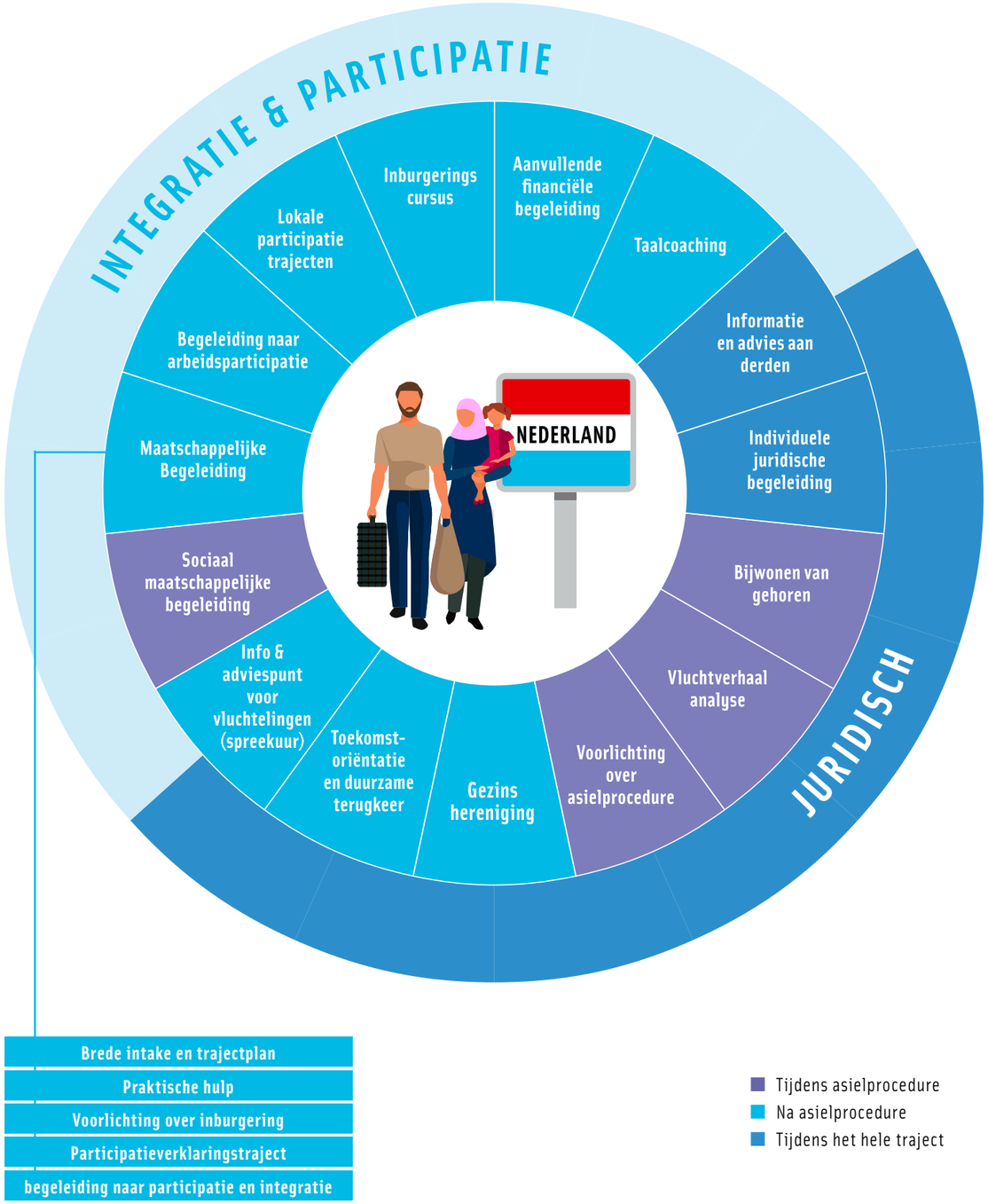
Tijdens drie strategiedagen eind 2018 buigen de regiomanagers, team- en projectleiders zich over de uitdagingen die we voor ons zien. Met behulp van de methodiek van het 'waarderend onderzoeken' verkennen zij wat er allemaal goed gaat binnen de organisatie en welke ambities we verder moeten uitwerken. Om iedereen te horen is er in januari 2019 een vierde strategiedag. Daarna stellen we met elkaar vijf thema's vast die vragen om strategie(verandering). Elk thema werken we afzonderlijk uit in een werkgroep bestaande uit medewerkers onder leiding van een of twee MT-leden. De veranderthema's zijn:

1. Vrijwilligers
2. Professionalisering
3. Profilering
4. Strategie 2020 (voorbereiding op de nieuwe Wet Inburgering)
5. Rechtsbescherming

In de loop van de eerste helft van 2019 verwachten we de eerste producten van deze werkgroepen. Sommige veranderthema's hebben wellicht meer tijd nodig, maar waar het om gaat is dat onze gehele organisatie betrokken is bij de strategie en er niet top-down wordt bepaald wat er moet gebeuren. Iedereen denkt en praat mee en dat levert veel positieve energie op.

4. Onze diensten: van aankomst naar toekomst

Wij bieden begeleiding vanaf aankomst tijdens de asielprocedure tot het opbouwen van een zelfstandige toekomst in Nederland. Dit doen wij al bijna veertig jaar. Onze kennis en ervaring die wij hebben opgebouwd worden dagelijks ingezet door onze vrijwilligers en beroepskrachten om vluchtelingen te begeleiden en op weg te helpen in de Nederlandse maatschappij. Van aankomst naar toekomst. De vluchteling staat hierbij altijd centraal.



5. Vrijwilligers

Zonder vrijwilligers geen VluchtelingenWerk!

Vrijwilligers zijn heel belangrijk vanwege hun betrokkenheid en de kwaliteit en laagdrempeligheid van hun ondersteuning aan vluchtelingen. Zij vormen de brug tussen vluchtelingen en de maatschappij. Ook zijn ze onmisbaar bij het creëren en vergroten van kennis en begrip over (en daarmee het draagvlak voor) asielzoekers en vluchtelingen in de samenleving. Onze vrijwilligers zorgen dat vluchtelingen in West en Midden-Nederland daadwerkelijk met raad en daad worden bijgestaan tijdens deze roerige periode in hun leven.

Samenwerking met de Vrijwilligersraad

De samenwerking met de Vrijwilligersraad verloopt in 2018 prettig en constructief. In vergaderingen en daarbuiten informeert de directeur-bestuurder de Vrijwilligersraad over financiële zaken zoals de kwartaalrapportages, de jaarrekening 2017 en de begroting 2019. Daarnaast wordt de Vrijwilligersraad geconsulteerd over diverse zaken op het gebied van organisatie en vrijwilligers(beleid). De Vrijwilligersraad vraagt op haar beurt doorlopend aandacht voor thema's zoals binding van de taalcoaches en waardering voor vrijwilligers in het algemeen. De Vrijwilligersraad maakt deel uit van diverse werkgroepen zoals het Kernteam Vrijwilligersbeleid, waar ze meedenkt over het flexibeler inzetten van vrijwilligers en het beter benutten van hun competenties. Ook maakt de Vrijwilligersraad in 2018 kennis met de Raad van Toezicht.

Deskundigheidsbevordering

Medewerkers die zich inzetten voor VluchtelingenWerk voeren hun taken en activiteiten graag op een deskundige manier uit. VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland ondersteunt hierbij met een uitgebreid cursus- en trainingsaanbod. Het doel van deskundigheidsbevordering is het aanbieden van kennis, het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden en bewustwording van houdingsaspecten die belangrijk zijn voor het werk. Hiermee kunnen wij garant staan voor een zorgvuldige begeleiding van en goede belangenbehartiging voor asielzoekers en vluchtelingen.

Basiscursus (op maat)

Alle nieuwe vrijwilligers krijgen een basiscursus waarin kennisoverdracht centraal staat. Deze cursus geeft informatie over VluchtelingenWerk, de asielprocedure, planmatig begeleiden, gesprekstechnieken en diversiteit in communicatie. De basiscursus wordt op maat aangeboden aan vrijwillige tolken, taalcoaches en begeleiders en projectmedewerkers. In 2018 geven we 57 basiscursussen aan 609 vrijwilligers.

Verdiepingscursus

Daarnaast bieden we in de regio diverse verdiepende cursussen en trainingen aan op specifieke terreinen. Een cursus richt zich op kennisoverdracht. Bij een training ligt het accent op het toepassen van kennis in de praktijk. Voorbeelden van de gevolgde cursussen in 2018 zijn: coachend begeleiden, interculturele communicatie, cursus toelating, cursus gezinshereniging en juridische begeleiding in de gemeente.

Landendagen en themabijeenkomsten

Ook zijn er jaarlijks landendagen en themabijeenkomsten.
In 2018 organiseren we meerdere landendagen over Syrië en Eritrea. Landendeskundigen geven achtergrondinformatie over een land, zodat vrijwilligers meer weten over de situatie en omstandigheden waar de asielzoeker of statushouder mee te maken heeft gehad in het land van herkomst.

De toekomst van vrijwilligerswerk

De laatste jaren merkt VluchtelingenWerk dat de vrijwilligersvraag verandert. Naast de vrijwilligers die zich langdurig aan onze organisatie verbinden, groeit de groep die op zoek is naar flexibel en kortdurend vrijwilligerswerk. Zo zijn er de afgelopen tijd veel vrijwillige tolken, budgetcoaches en arbeidscoaches bij onze organisatie komen werken. Zij richten zich op een specifieke taak in de begeleiding van de vluchteling.

We spelen de komende tijd meer in op deze trend door specifieke en taakgerichte werkzaamheden op te nemen in onze vacatures. Hiermee krijgen vrijwilligers die flexibel of kortdurend willen bijdragen ook een plek. Een andere mooie ontwikkeling is dat steeds meer vluchtelingen die al verder zijn in hun integratieproces, een bijdrage willen leveren aan onze organisatie en zich aanmelden om vrijwilligerswerk bij ons te doen.

Maatschappelijk begeleider Albert Ntirampeba (39) helpt vluchtelingen op weg in Nederland

Albert komt uit Burundi en is sinds 2008 in Nederland. Binnen één jaar had Albert het Nederlands onder de knie. Vanaf februari 2017 werkt hij bij VluchtelingenWerk.

Ooit begon hij bij de Zaanse procesopvanglocatie. Nu is hij aan de slag als maatschappelijk begeleider in Zaandam en als juridisch medewerker op Schiphol. Albert houdt er niet van om thuis te zitten, hij wil leren. Zijn grootste drijfveer is om mensen verder op weg te helpen in de Nederlandse samenleving.

'Ik werk graag met mensen en ik vind het een uitdaging om problemen op te lossen', vertelt Albert. 'Vluchtelingen krijgen vaak verkeerde informatie. Daarom is een goede begeleiding van groot belang. Het is namelijk niet makkelijk om hier je weg te vinden. Het gaat vaak fout. Ik ken beide kanten uit eigen ervaring, waardoor ik nu iets kan betekenen voor nieuwkomers.'

Zelf fouten leren maken

Albert helpt vluchtelingen op weg als ze in Zaandam komen wonen. Belastingen regelen, inschrijven voor onderwijs, energie aanvragen, informatie over reiskosten voor taallessen, brieven lezen en instanties bellen.

Ook regelt hij leerlingenvervoer voor kinderen met een beperking of voor kinderen die geen begeleiding hebben door bijvoorbeeld de ziekte van ouders.

Hij is er erg druk mee. 'Belangrijk is dat je ook uitlegt hoe ze het zelf kunnen doen. Soms zoeken ze hulp buiten VluchtelingenWerk en komen ze in de problemen. Daarna komen ze terug bij ons om hulp te vragen. Zo leren ze van hun fouten en dat is heel belangrijk voor de zelfredzaamheid.'

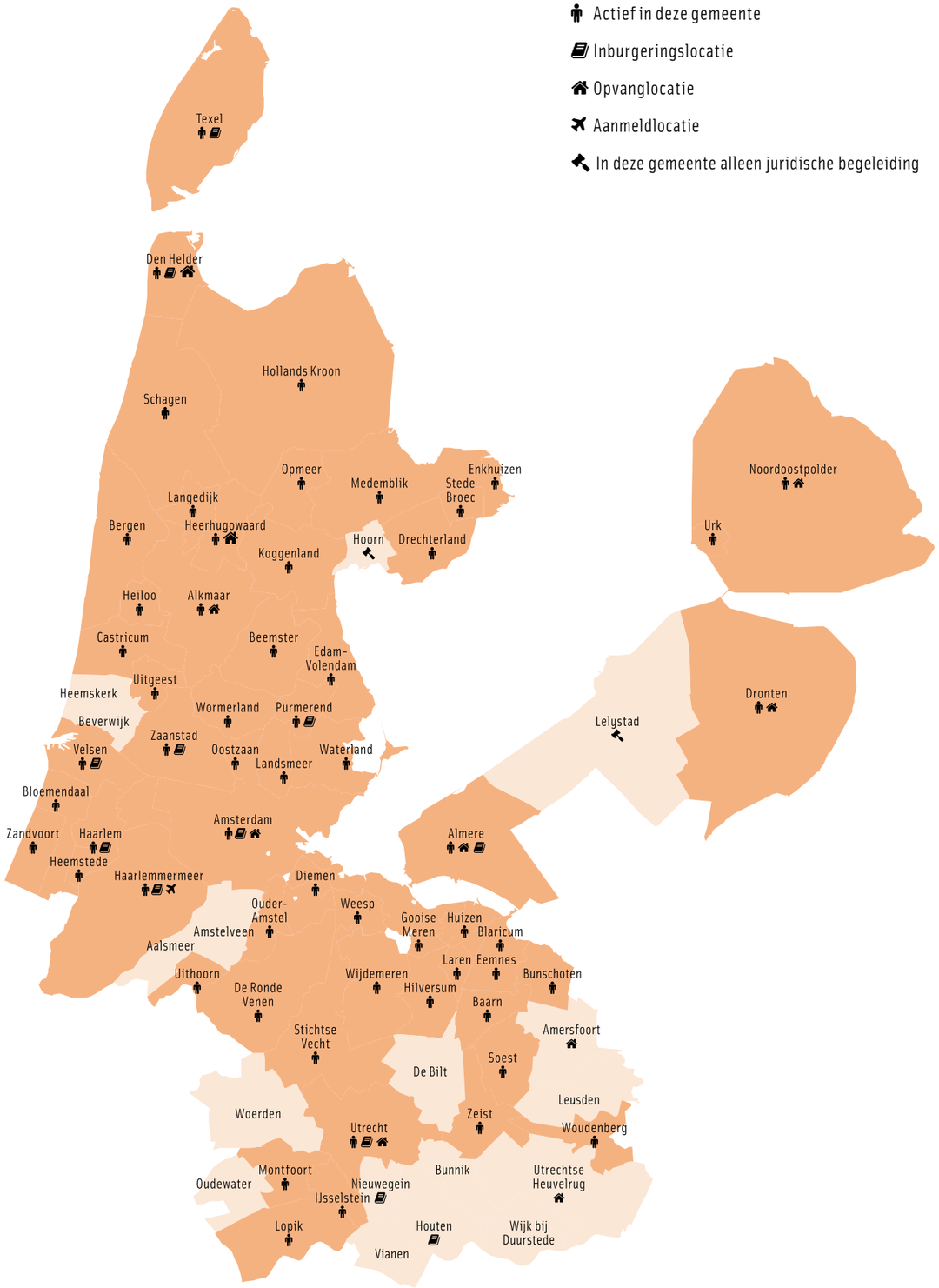
Op dit moment begeleidt Albert zeven gezinnen: drie alleenstaande mannen en een alleenstaande vrouw. 'We werken echt samen als een team. Als ik iets niet weet dan vraag ik het aan mijn leidinggevende en mijn collega's. Iedereen heeft zijn eigen specialisatie en zo helpen wij elkaar. Ik probeer goed te luisteren, eerlijk te zijn, advies te geven en behulpzaam te zijn.'

Vertrouwen winnen

Als tip wil Albert meegeven dat het belangrijk is dat je niet de baas speelt over cliënten. 'Vertrouwen winnen is zo belangrijk. Cliënten zijn vaak getraumatiseerd en hebben veel meegemaakt. Als iemand gestrest binnenkomt en daarna met een glimlach naar buiten loopt, dan voel ik mij zo trots.'

6. Het werkgebied

Wij zijn actief in bijna alle gemeenten binnen onze regio.



7. Centrale opvang: begeleiding tijdens de asielprocedure

De totale asielinstroom (eerste asielaanvragen, herhaalde asielaanvragen en nareizigers) is in 2018 30.380. Dit getal ligt iets lager dan in 2017 (31.327). Het aantal eerste aanvragen neemt dat jaar licht toe en het aantal nareizigers neemt af, mede doordat het aantal Syriërs dat asiel aanvraagt, afneemt (bron: IND).

Mede door capaciteitsproblemen bij de IND lopen de wachttijden in 2018 enorm op. Asielzoekers moeten maanden wachten in zogenaamde pre-pol's (procesopvanglocaties) op de start van hun asielprocedure. Terwijl in onze regio in het najaar van 2018 azc Zeist, azc Alkmaar en azc Utrecht Einstein (ED) worden gesloten, lopen de wachttijden op tot meer dan een jaar. Daardoor moet de capaciteit in de reguliere azc's omhoog en worden er nieuwe tijdelijke opvanglocaties gezocht. Hierdoor moeten asielzoekers vaker verhuizen. Eind 2018 wordt bekend dat azc Alkmaar opnieuw opengaat in 2019 als tijdelijke pre-pol opvanglocatie en dat er een tijdelijk azc in Den Helder wordt geopend.

Op de pre-pol-locaties krijgen asielzoekers voorlichting van onze vrijwilligers, maar het wordt steeds moeilijker om uit te leggen waarom ze zo lang moeten wachten tot hun asielprocedure begint. De wachttijd is inmiddels opgelopen tot ruim een jaar. Het duurt steeds langer voordat ze een beslissing krijgen over hun asielverzoek, daardoor kan er in het geval van een positieve beslissing pas veel later gezinshereniging aangevraagd worden. Veel asielzoekers hebben hun gezinsleden in moeilijke omstandigheden achtergelaten. De machteloosheid, spanning en frustraties bij de asielzoekers lopen steeds verder op.
De alarmerende situaties in de pre-pol's geven we door aan VluchtelingenWerk Nederland, zodat ze onze signalen opnemen in de lobby voor een acceptabele wachttijd. De oplopende wachttijden duren voort in 2019.

Ondersteuning tijdens de asielprocedure

Wij begeleiden asielzoekers tijdens alle fases van hun asielprocedure. Wij ondersteunen bij:

Voorbereiding op de asielprocedure

De asielprocedure is ingewikkeld. Daarom leggen onze vrijwilligers de asielzoeker uit wat hem of haar te wachten staat en met welke instanties hij of 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 de gesprekken bij van de IND, de 'gehoren'. 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 opvragen van documenten en geven uitleg over brieven van de IND of de advocaat. Cliënten die familieleden zoeken, verwijzen we door naar het Rode Kruis.

Centrale opvanglocaties VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland in 2018

AZC	Doelgroep	Capaciteit
AZC Doggershoek Den Helder	AZC + Pre-Pol	575
AZC Heerhugowaard	AZC + Pre-Pol)	600
AZC Amsterdam	AZC	512
EBTL Amsterdam (Extra begeleiding en toezichtlocatie)		50
AC Schiphol	Justitieel Centrum Schiphol (JCS)	
Gh grenshospitium Schiphol	JCS en DC Rotterdam	
AZC Almere	AZC + Pre-Pol	800
AZC Dronten	AZC + Pre-Pol+ KWV	1000
AZC Luttelgeest	AZC + Pre-Pol	1000
GL Amersfoort	Gezinnen met minderjarige kinderen zonder recht op opvang	301
AZC Leersum	AZC + POA (Pol AMV)	525
AZC Utrecht	AZC + KWV	600

Centrale opvanglocaties
VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland in 2018

AZC	Sluitingsdatum
AZC Alkmaar	1 oktober 2018
AZC Zeist	1 oktober 2018
AZC ED Utrecht	1 november 2018

Projecten centrale opvang

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

Plan Einstein: integratie vanaf dag 1

Plan Einstein is een samenwerking tussen de gemeente Utrecht, VluchtelingenWerk, Socius, Universiteit Utrecht, de Volksuniversiteit en Social Impact Factory. Het project, gestart begin 2017, 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, Engels en doen vrijwilligerswerk. Dit doen ze samen met andere wijkbewoners. Door asielzoekers en statushouders al in het azc mogelijkheden te bieden zich te (blijven) ontwikkelen, vergroten zij hun toekomstmogelijkheden in Nederland of elders in de wereld. Door de sluiting van het azc in Overvecht stopt eind 2018 het succesvolle project op die locatie.

In januari 2019 start het vervolgproject Plan Einstein Haydn aan de Joseph Haydnlaan. Na Overvecht ontwikkelt de gemeente Utrecht deze vernieuwende vorm van asielopvang nu in Utrecht West, samen met een groot aantal organisaties en het COA. Het samen wonen, werken en leven met buurtbewoners en bewoners van het asielzoekerscentrum staat weer centraal.

Time4You: tijd en aandacht voor vluchtelingkinderen

Het project *Eigen-Wijs* is in 2018 succesvol afgerond. De projectactiviteiten zetten we voort in *Time4You*. Hiermee komen we op voor de belangen van vluchtelingkinderen in de centrale opvang. Tijdens wekelijkse bijeenkomsten van Time4You vertellen we kinderen over de asielprocedure, kinderrechten en het leven in Nederland. Daarnaast bieden we een vertrouwde omgeving voor gesprekken over allerlei onderwerpen. Met kennis en informatie die kinderen kunnen behappen, krijgen zij meer zelfvertrouwen en worden ze weerbaar(der).

Binnen het project *Time4You* hebben we onze methode om zelfstandige asielmotieven bij kinderen te onderzoeken verder uitgebouwd. Die wordt in 2019 geïntegreerd in onze juridische dienstverlening op de azc's.

In 2018 organiseren we in zeven opvangcentra *Time4You's*, daarmee bereiken we 1500 kinderen. We spannen ons in om de wekelijkse bijeenkomsten steviger neer te zetten en hopen in 2019 in alle azc's een *Time4You* aan te bieden.

Muziekproject *Samenspel*

Kinderen op azc-scholen leren in tien muzieklessen liedjes en (dans)bewegingen. Die showen ze aan elkaar en aan hun ouders tijdens een spetterend meedoeconcert in Arnhem onder begeleiding van het Gelders Orkest. Met *Samenspel* laten wij vluchtelingkinderen even ontsnappen aan hun zorgen. Ook versterkt dit project hun vertrouwen in zichzelf en in de toekomst.

Terugkeerproject *Met Opgeheven Hoofd 2*

In het project *Met Opgeheven Hoofd 2* (het vervolg op project *Met Opgeheven Hoofd 1*) staan we afgewezen asielzoekers bij, zodat zij zelfstandig een keuze kunnen maken over hun toekomst. De gesprekken (counseling) vinden plaats op vrijwillige basis. Wij helpen de cliënt bij zijn oriëntatie op re-integratie en het opbouwen van een nieuw leven waarbij belemmeringen en kansen aan de orde komen. Als iemand kiest voor terugkeer schakelen we een partnerorganisatie in het land van herkomst in. Dat zijn onafhankelijke ngo's die de terugkeerder gedurende een jaar ondersteunen bij hun re-integratieproces. Inmiddels beschikken wij over 51 partners in landen van herkomst die deze unieke begeleiding bij terugkeer bieden.

Een Pakistaanse asielzoeker, wiens verzoek is afgewezen, heeft acht jaar rondgezworven in Frankrijk, Italië, Duitsland en Nederland. Hij vertelt: 'Mijn grootste probleem is het gevoel dat ik heb gefaald. Ik ben er niet in geslaagd een verblijfsvergunning te bemachtigen en succesvol te zijn zoals zo vele van mijn landgenoten in Europa.'

Zowel binnen dit project als in samenwerking met anderen binnen VluchtelingenWerk en daarbuiten, bekijken we hoe we onze dienstverlening kunnen aanpassen aan de specifieke wensen en behoeften van de mensen die terugkeren. Vooral kinderen van terugkeerders verdienen onze bijzondere aandacht en de focus op de zoektocht naar werk in het land van herkomst.

Met Opgeheven Hoofd krijgt steeds meer bekendheid, zowel binnen als buiten de organisatie. Het vinden van draagvlak voor vrijwillige terugkeer is de uitdaging. Het afgelopen jaar is er weer veel vooruitgang geboekt. We spannen ons in 2019 verder in, zodat iedereen het project goed weet te vinden.

In 2018 voeren we met 494 cliënten gesprekken over toekomstoriëntatie. Dertig cliënten zijn met steun van VluchtelingenWerk teruggekeerd naar het land van herkomst. 27 cliënten zijn teruggekeerd met hulp van een andere organisatie.

8. Decentrale opvang: integratie en participatie in de gemeente

Wanneer een asielzoeker erkend wordt als vluchteling ontstaat er een nieuwe toekomst voor hem of haar in Nederland: de vluchteling gaat een nieuw en zelfstandig bestaan opbouwen.
De kansen en mogelijkheden in Nederland zijn groots en divers, maar je moet wel de weg weten. Hoe integreer je? Hoe leer je snel Nederlands? Wat moet je met alle post die je krijgt en wat is belangrijk en wat niet? Waar staat de participatieverklaring voor? Wat is een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering? Naar welke school kunnen mijn kinderen? Hoe werkt een inrichtingskrediet? Waar zit de huisarts en hoe werkt een zorgverzekering? En hoe vind je een baan? Wij geven handen en voeten aan deze vraagstukken.

Maatschappelijke begeleiding: dé sleutel tot de samenleving

Onze vrijwilligers spelen een sleutelrol bij de maatschappelijke begeleiding in deze fase. Zij zijn de vertrouwenspersoon en zorgen voor verbinding met de lokale samenleving. De maatschappelijk begeleider helpt de vluchteling op weg met huisvesting in de nieuwe gemeente, ondersteunt bij contractondertekening, het aansluiten van gas, water en licht, uitleg over de inrichting en het aanvragen van inrichtingskrediet en een uitkering. Ook geven ze uitleg over de aanvraag van de zorgverzekering, controleren ze of de aanvraag van de toeslagen goed is gegaan en vertellen ze wat alle betrokken instanties precies doen.

Wanneer het huisvestingsproces is afgerond vertellen ze over rechten en plichten, maken ze samen met de vluchteling een begroting en helpen ze bij het op orde brengen van de administratie.

Zelfredzaamheid

De maatschappelijk begeleider helpt de vluchteling de weg te vinden in zijn of haar nieuwe woonplaats, en stimuleert hem of haar bij het opbouwen van een sociaal netwerk. Door de vluchteling steeds meer zelf te laten doen, is onze dienstverlening steeds minder nodig en zal het zelfvertrouwen van de vluchteling groeien en vinden ze uiteindelijk zelf de weg.

Om structuur te geven aan deze fase en om de kwaliteit van onze dienstverlening te borgen, werken we met checklists en stellen we samen met de vluchteling doelen op voor zelfredzaamheid. Onze beroepskrachten ondersteunen de vrijwilligers bij de uitvoering van de maatschappelijke begeleiding. Met behulp van een uitgebreid trainings- en scholingsaanbod blijven we de deskundigheid van onze medewerkers (vrijwillig en betaald) voortdurend ontwikkelen.

Juridische begeleiding

Op onze decentrale locaties in de gemeenten zijn ook (vrijwillige) juridische medewerkers aanwezig om vluchtelingen te ondersteunen bij juridische vragen en procedures over hun verblijfsrecht. Bijvoorbeeld het beantwoorden van vragen over het verlengen of omzetten van een vergunning of over de aanvraag van een vergunning voor een in Nederland geboren kind. Daarnaast ondersteunen onze vrijwilligers bij de procedure voor gezinshereniging. Dit is een belangrijke hulpvraag. Het lijkt op het eerste gezicht een simpele procedure, maar er zitten haken en ogen aan. We helpen bij het indienen van de aanvraag, geven uitleg over de procedure en ondersteunen bij het aanleveren van aanvullende informatie. Pas na afwijzing heeft de vluchteling recht op ondersteuning door een advocaat via gesubsidieerde rechtsbijstand.

Een juridische hulpvraag kan ook komen van iemand die nog niet door ons wordt begeleid, maar inzicht wil in de mogelijkheden tot het verkrijgen van verblijfsrecht. Bijvoorbeeld om humanitaire redenen.

Op sommige locaties geven we juridische ondersteuning aanvullend op de bed-bad-brood-voorzieningen. VluchtelingenWerk heeft al vele jaren kennis en ervaring opgebouwd met verblijfsrechtelijke procedures. We worden erkend als een kennis- en expertisecentrum op het gebied van vreemdelingenrechtelijke vraagstukken en ondersteuning.

Taal

Onze taalcoaches zijn op diverse locaties actief, ook op de locaties waar we geen inburgeringslessen aanbieden. Ze oefenen Nederlands met de cliënt en er vindt op verschillende plekken ook groepsgewijze taalcoaching plaats.

Inburgering

Vluchtelingen moeten binnen drie jaar het inburgeringsexamen halen. Wij geven al onze cliënten tekst en uitleg over de Wet Inburgering. Verder helpen we bij het zoeken naar een taalaanbieder en bij het aanvragen van een lening. Als een vluchteling kampt met ernstige medische problemen, ondersteunen we bij het aanvragen van ontheffing voor de inburgering.

Nieuwe Wet Inburgering

Naar verwachting komt er in 2021 een nieuwe inburgeringswet met meer aandacht voor de kwetsbare positie van vluchtelingen.
De eerste contouren van de nieuwe wet zijn inmiddels bekend. VluchtelingenWerk ziet positieve elementen in de nieuwe plannen, zoals de verankering van de persoonlijke integratieplannen waarbij er aandacht is voor alle levensgebieden. Ook de aandacht voor de groep inburgeraars die nu ontheffing krijgt is positief evenals het feit dat de verantwoordelijkheid niet meer bij de inburgeraar ligt.

Er zijn echter ook zorgen. We zijn bang dat de verschillen tussen gemeenten groter worden waardoor de plek waar de vluchteling woont, bepaalt welke kansen hij of zij krijgt. Ook hopen we dat de budgetten die de gemeenten krijgen voldoende zijn om een kwalitatief goed aanbod te kunnen bieden voor vluchtelingen.

Op dit moment denkt VluchtelingenWerk Nederland op uitnodiging van minister Koolmees van Sociale Zaken en Werkgelegenheid mee over de vormgeving van de plannen. Als VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland hebben we in 2018 de eerste stappen gezet ter voorbereiding op deze wet. In 2019 geven we onze dienstverlening voor gemeenten verder vorm en zullen we de eerste ervaringen opdoen met onderdelen uit de wet.

Gerealiseerde taakstelling 2018 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	105
Almere	270
Amsterdam	1126
Baarn	30
Beemster	6
Bergen nh	35
Blaricum	14
Bloemendaal	-1
Bunschoten	54
Castricum	47
De Ronde Venen	65
Den Helder	68
Diemen	58
Drechterland	50
Dronten	68
Edam-Volendam	55
Eemnes	2
Enkhuizen	24
Gooise Meren	94
Haarlem	229
Haarlemmerliede	11
Haarlemmermeer	304
Heemstede	30
Heerhugowaard	60
Heiloo	29
Hilversum	106
Hollands Kroon	52
Huizen	39
IJsselstein	52
Koggenland	18
Landsmeer	27
Langedijk	38
Laren	20
Lopik	19
Medemblik	37
Montfoort	21
Noordoostpolder	37
Oostzaan	17
Opmeer	23
Ouder Amstel	25
Purmerend	107
Schagen	69
Soest	73
Stede-Broec	41
Stichtse Vecht	104
Texel	15
Uitgeest	18
Uithoorn	37
Urk	24
Utrecht	572
Velsen	95
Waterland	34
Weesp	31
Wijdemeren	39
Wormerland	16
Woudenberg	14
Zaanstad	172
Zandvoort	16
Zeist	77
TOTAAL	4918

Bron: Rijksoverheid

Projecten decentrale opvang

Project *VIP²*: de weg naar werk

De beste manier om te integreren en participeren in de gemeente is door te werken. In 2018 krijgt het project *Vluchtelingen Investeren in Participeren* (*VIP*) een vervolg in het project *VIP²*. Direct na de statusverlening bereiden deelnemers zich via een trainingsprogramma voor op de arbeidsmarkt. *VIP²* beperkt de obstakels voor arbeidsparticipatie en zorgt dat alle partijen hun verantwoordelijkheid nemen: vluchtelingen, werkgevers, opleiders én de overheid. Het project sluit aan op de individuele behoefte en het niveau van de vluchteling. Aandacht voor Nederlands leren op de werkvloer, het ontwikkelen van de juiste vaardigheden en praktijkervaring opdoen staan centraal. Hierdoor wordt de integratie en economische zelfstandigheid van vluchtelingen versterkt.

Aan *VIP* deden eerder landelijk 1200 vluchtelingen mee. Met *VIP²* worden tot medio 2020 in de regio West en Midden-Nederland 400 deelnemers voorbereid op de arbeidsmarkt, gelijktijdig met hun inburgering.

VIP² bestaat uit drie pijlers:

1) Een trainingsprogramma
2) Maatwerk: individuele begeleiding door een (vrijwillige) arbeidscoach
3) Het opdoen van praktijkervaring

Training

Tijdens de *VIP²*-training van negen modules brengen deelnemers hun vaardigheden in kaart, leren zij zich te presenteren in het Nederlands, oefenen ze met het sollicitatiegesprek, vergroten zij hun netwerk (bedrijfsbezoek) en toetsen ze het eigen beroepsbeeld. Door zowel een groepsgewijs als een individueel leerproces te ondergaan, krijgen deelnemers meer zicht op hun eigen mogelijkheden.

Maatwerk

Het project sluit aan op de individuele behoefte en het niveau van de deelnemer. De vrijwillige arbeidscoach helpt bij het opstellen van een trajectplan en bij het vinden van een geschikte werkervaringsplek. Deelnemers hebben na het doorlopen van de *VIP²*-training een goed cv en kunnen een pitch doen.

Praktijkervaring

De deelnemer zoekt samen met de arbeidscoach naar een geschikte praktijkplek in de gemeente of de arbeidsmarktregio om relevante werkervaring op te kunnen doen. Er wordt contact gelegd met lokale werkgevers en organisaties. Op de praktijkplek werkt de deelnemer aan zijn taalvaardigheid en werknemersvaardigheden.

De stappen naar integratie en economische zelfstandigheid versterken het zelfvertrouwen van de vluchteling. Er is weer sprake van meedoen en van een toekomstperspectief.

Resultaten

- In 2018 zijn er in de regio West en Midden-Nederland 200 wervingsgesprekken voor deelname aan *VIP²*.
- 128 deelnemers doorlopen het traject.
- 11 trainingsgroepen zijn succesvol afgerond.
- Het project is uitgevoerd in zeven gemeenten: Almere, Amsterdam, Haarlem, Hilversum, Schagen, Utrecht en Zeist.
- 40 vrijwillige arbeidscoaches geven maatwerkbegeleiding aan vluchtelingen richting arbeidsmarkt en opleiding.
- Diverse werkgevers, opleiders en organisaties uit onder meer de zorg, horeca en hospitality, logistiek en vervoer, en de techniek werken mee aan sollicitatietrainingen, bedrijfsbezoeken, of bieden een stage-/leerwerkplek, vrijwilligerswerk of betaald werk aan. Het gaat om onder andere: Rabobank, VUmc, Cordaan, Google, EYE, Hilton, ROC, Rijkswaterstaat, Voedselbank, Toming Groep, Colour Kitchen, NS, Account your future, Volksbank, Lumina, Rataplan, Nissan Garage, Meat Street, PDZ, Luba, Olympia en Metaalunie.

Ons inburgeringstraject

Wij bieden zelf ook inburgeringstrajecten aan: taallessen ter voorbereiding op het inburgeringsexamen. In onze voorlichting over de diverse taalaanbieders gaan we hier zorgvuldig mee om. Cliënten zijn namelijk volstrekt vrij in hun keuze voor een taalaanbieder. Iedere taalaanbieder werkt weer anders. In 2018 geven wij inburgeringslessen in twaalf gemeenten: Almere, Amsterdam, Den Helder, Haarlem, Haarlemmermeer, Houten, Nieuwegein, Purmerend, Texel, Utrecht, Velsen en Zaandam.

Ons inburgeringstraject start met een uitgebreide intake om het startniveau en de leervaardigheid van de deelnemer vast te stellen. Op grond daarvan delen we de cliënt in de juiste groep in. De lessen worden gegeven door gecertificeerde NT2-docenten. In alle klassen geven vrijwillige klassenassistenten 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 2018 starten 312 nieuwe cursisten. In totaal volgen dat jaar meer dan 1200 cursisten een inburgerings- of alfabetiseringstraject. Het gemiddelde slagingspercentage ligt op 85,75%. Het klanttevredenheidscijfer is gestegen van een 7,3 in 2017 naar een 8,2 in 2018. Hier zijn wij erg trots op.

Traject Participatieverklaring: kernwaarden van de Nederlandse democratie

Het *Traject Participatieverklaring* is onderdeel van de inburgering. Het doel is kennismaking met de kernwaarden waarop de Nederlandse democratie en de grondwet zijn gebaseerd. VluchtelingenWerk heeft hiervoor een training participatieverklaring ontwikkeld. Deelnemers verkennen tijdens de training met elkaar wat de betekenis is van vrijheid, gelijkwaardigheid en solidariteit en gaan de dialoog aan over de praktische invulling van die waarden in het dagelijks leven. Waar zien zij mogelijkheden en waar ervaren zij belemmeringen? De training is gericht op het vergroten van de zelfregie. De deelnemers krijgen informatie over het politieke stelsel en het maatschappelijke krachtenveld van de Nederlandse samenleving. Ook leren ze hoe overheid en burgers deze waarden in praktijk brengen. Gezamenlijk onderzoeken de deelnemers hoe zij zelf kunnen bijdragen aan de samenleving. Het traject wordt afgesloten met een feestelijke ondertekening van de participatieverklaring.

De training participatieverklaring voor statushouders bestaat uit drie dagen/zes dagdelen. Het team bestaat uit vijf trainers, allen professionals. Afgestemd op de behoeften van deelnemers en gemeenten ontwikkelen zij de trainersmaterialen en interactieve verwerkingsopdrachten die in de training worden gebruikt.

In 2018 geven we in meer dan veertig gemeenten het *Traject Participatieverklaring*. Gemeenten hebben een actieve rol in dit traject. Naast het geven van de training aan statushouders en migranten ondersteunen we gemeenten ook bij hun informatieplicht en administratieve taken met betrekking tot dit onderdeel van de inburgering.

In 2018 geven we 130 meerdaagse trainingen en 25 eendaagse workshops. In totaal volgen rond de 1800 statushouders en 360 overige inburgeraars het *Traject Participatieverklaring* van VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland.

Eendaagse workshop voor migranten

In 2018 richt VluchtelingenWerk zich naast het bestaande aanbod voor statushouders ook op overige inburgeraars: migranten die vanwege arbeid, studie of gezin een verblijfstatus hebben gekregen. Voor deze groep hebben we sinds maart 2018 een eendaagse workshop ontwikkeld.

Project *Euro-wijzer*: grip op geld

Als vluchtelingen instromen in de samenleving hebben ze vaak weinig idee van prijsverhoudingen. Vaak kunnen zij moeilijk inschatten of een energieleverancier goedkoop is of duur of weten ze niet hoe ze moeten overstappen naar een andere leverancier. Hierdoor lopen zij het risico op onnodig hoge lasten en onvoldoende budget voor levensonderhoud. Met het project *Euro-Wijzer* draagt VluchtelingenWerk bij aan een betere financiële zelfredzaamheid van vluchtelingen door begeleiding bij het ontwikkelen van hun financiële vaardigheden.

Financiële zelfredzaamheid

Vrijwillige budgetcoaches helpen bij het opzetten van een eigen administratie en leren hoe je moet budgetteren. De budgetcoaches bieden één op één begeleiding aan een aantal vluchtelingen. Samen inventariseren ze wat de deelnemer graag wil leren. Denk aan het opzetten van een ordelijke thuisadministratie, omgaan met digitaal betalingsverkeer en leren vooruitdenken en plannen in het uitgavepatroon. De budgetcoaches informeren over bestaande voorzieningen om escalatie van financiële problemen te voorkomen.

VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland draait al drie jaar mee met het landelijk project *Euro-Wijzer* en inmiddels is een groot aantal vluchtelingen geholpen met het voeren van een gedegen financiële huishouding. Sinds februari 2018 werken we aan de inbedding van de methode *Euro-Wijzer* in onze reguliere dienstverlening en kopen verschillende gemeenten deze methode in. Er wordt een Toolkit ontwikkeld en er is een e-learning programma in de maak.

Project *MindFit*: focus op mentale gezondheid

MindFit is een psycho-educatietraining voor vluchtelingen gericht op preventie van psychische klachten en psychosociale problemen. Veel vluchtelingen kampen met slaap- en concentratieproblemen, stress, somberheid en trauma's. Door taal- en cultuurverschillen en gebrek aan kennis over de gezondheidszorg in Nederland, is het voor vluchtelingen extra lastig om zelf hun klachten te herkennen, erkennen én ermee aan de slag te gaan.

MindFit is gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid van de deelnemers door zelfinzicht en empowerment. Bijkomende effecten zijn eventuele vroegtijdige signaleringen van klachten, tijdige doorverwijzingen naar specialistische hulp en het verlagen van drempels naar zorgverleners. *MindFit* bestaat uit acht groepsbijeenkomsten met onderwerpen als: gezondheidszorg in Nederland, stress en stressreductie, depressie en PTSS, opvoeding en cultuur en het vinden van balans. In 2018 starten we in Zaanstad, Haarlem, Zandvoort, Edam-Volendam en Uithoorn.

Resultaten

- We geven zeven trainingen aan Syrische en Eritrese statushouders. In totaal 88 vluchtelingen.
- Er starten twee nieuwe trainers die in 2019, na hun inwerkperiode, zelfstandig trainingen gaan geven.
- We maken afspraken met twaalf gemeenten voor het geven van *MindFit*-trainingen in 2019.

Voorlichtingsproject *Bekend maakt bemind*

Via ons ontmoetingsproject *Bekend maakt bemind* kunnen scholen, bedrijven, verenigingen, sportclubs en kerken een vluchteling uitnodigen. Een vrijwilliger komt met een vluchteling op bezoek en zij gaan in gesprek met de aanwezigen. Tijdens de ontmoeting komt feitelijke informatie over vluchtelingen aan de orde en vertelt de vluchteling zijn of haar persoonlijke verhaal: waarom moest ik vluchten? Hoe is het om in Nederland een nieuw leven op te bouwen als je alleen bent of met de zorg voor een gezin? Bekend maakt bemind bevordert het begrip voor vluchtelingen en heeft een positief effect op de taalvaardigheid van de vluchtelingen. Ook maken vluchtelingen vrienden en vergroten zij hun netwerk. Sommige deelnemers hebben dankzij het project zelfs een baan of een partner gevonden.

VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland merkt dat er veel vraag is van basisscholen (vanaf de leeftijd van 11/12 jaar) en het beroepsonderwijs in de regio die een ontmoeting willen realiseren in het kader van burgerschap en thema's gericht op onze multiculturele samenleving.

Resultaten

In 2018 geven wij ruim 110 voorlichtingen in de regio. In onze ogen bewijst dit aantal hoe nodig deze manier van voorlichting geven is. Uit alle evaluaties blijkt dat mensen het contact met de vluchteling erg waarderen. Samen in gesprek gaan en vragen kunnen stellen, vindt men leerzaam. Veel aanvragers zien we in 2018 dan ook voor een tweede keer terug en daar doen we het voor.

Zelfregie met project *SALT*

De *Salt-methode* geeft vluchtelingen zelfregie over hun eigen integratie richting maatschappelijke en economische zelfstandigheid. Deze methode gaat uit van maatwerk en is vraaggestuurd, waarbij we aansluiten bij de kennis, ervaring en behoeften van de vluchteling.

Salt staat voor *stimuleren, appreciëren, leren/luisteren en transfer*. De beoefening van *Salt* nodigt mensen uit om zich te verbinden aan een gedeeld belang. Mensen worden gestimuleerd om zelf initiatief te nemen en gebruik te maken van hun eigen sterke punten.

In 2018 starten we met fase 2 van het *Salt*-project. Het doel is om te onderzoeken hoe we de methode kunnen inzetten binnen diverse disciplines van VluchtelingenWerk, waarbij we ons richten op zowel individuele begeleiding als op een groepsgerichte aanpak. Door de 'groepsgerichte zelfregie fase 2' werken inmiddels 34 medewerkers met deze methodiek, daarvan zijn er 19 met een vluchtelingen-achtergrond. Vooral deze medewerkers zijn enthousiast over de methode. Zij zien het als een noodzakelijke aanpak waarbij ze hun rol als ervaringsdeskundige en ambassadeur volledig kunnen benutten. Ook zijn vluchtelingen die op deze manier worden ondersteund succesvoller, ze hebben meer zelfvertrouwen en nemen regie over hun eigen re-integratietraject. Bovendien is dit een goede methodiek om in te zetten in samenwerking met ketenpartners, buurtbewoners en het sociale netwerk.

Resultaten

In 2018 nemen in totaal ongeveer 300 statushouders deel aan *Salt*. *Salt* sluit aan bij de huidige wens van vluchtelingen om vanaf aankomst in Nederland zelfregie te krijgen over hun eigen traject. VluchtelingenWerk gaat deze methode inzetten als onderdeel van hun begeleiding.

Onderstaande activiteiten realiseren we met *Salt* in 2018:

- Wijkgerichte aanpak voor nieuwe statushouders, buurbewoners en gemeente Amsterdam
- Opzet Eritrese Jongerengroep Haarlemmermeer
- Pilot in *VIP*-project gericht op arbeidstoeleiding
- Cursusaanbod door vluchtelingen Haarlemmermeer
- Samenwerking Somalische en Eritrese zelforganisaties Haarlemmermeer
- Inzet *Salt* in de maatschappelijke begeleiding op diverse locaties
- Daarnaast hebben diverse medewerkers van VluchtelingenWerk uit verschillende regio's in heel Nederland ook deelgenomen aan de *Salt*-training

9. Draagvlak en zichtbaarheid

In 2018 organiseren we diverse activiteiten in de regio om onze zichtbaarheid en het draagvlak voor asielzoekers en vluchtelingen te vergroten.

Hieronder een greep uit de activiteiten:

Meetup: ontmoeting staat centraal

In 2018 introduceert VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland *Meetups*. Met expertise events gericht op ontmoeting, dragen we bij aan interne en externe draagvlakversterking voor alle VluchtelingenWerk-activiteiten. *Meetups* zijn lokale of regionale ontmoetingsbijeenkomsten over één of meerdere thema's waar wij over onze dienstverlening vertellen. Op basis van onze eerdergenoemde *Visie2020* brengen we hiermee verbinding tot stand, gaan we integraal werken, samenwerking stimuleren en onze expertiserol verder vormgeven.

Op 13 november 2018 is er een *Meetup* bij Beeld & Geluid in Hilversum om onze zichtbaarheid in de Gooi en Vechtstreek te vergroten. Die dag ontmoeten gemeenten, werkgevers, vluchtelingen en samenwerkingspartners elkaar om van elkaar te leren. Vluchtelingen en werkgevers komen aan het woord en gaan met elkaar in gesprek. Het resultaat: een reeks mooie ontmoetingen en een artikel in de Gooi- en Eemlander.

Bevrijdingsfestival

Op 5 mei 2018 zijn we aanwezig op het Bevrijdingsfestival in Utrecht om te vertellen wat we doen en om vrijwilligers te werven. Er worden nagels gelakt en mooie kunstwerken gemaakt. Ook kun je chillen op Fatboykussens in de loungehoek.

Bakkie doen? op Wereldvluchtelingendag

Tijdens Wereldvluchtelingendag op 20 juni delen vluchtelingen in Alkmaar, Amsterdam, Haarlem en Hilversum op straat koffie uit aan voorbijgangers. Zo komen vluchtelingen en Nederlanders met elkaar in contact. Echte ontmoetingen en inspirerende gesprekken zorgen voor (meer) wederzijds begrip. Deze tweede editie van de actie *Bakkie doen?* organiseren we samen met vervoersmaatschappij Connexxion. We krijgen veel lokale media-aandacht.

Ontmoeting tijdens de *Open azc dag*

Wie wil zien hoe vluchtelingen en vluchtelingkinderen in een asielzoekerscentrum leven, gaat naar de landelijke *Open azc dag*. Die organiseert VluchtelingenWerk in 2018 voor de vierde keer samen met het COA en het ministerie van Justitie en Veiligheid. Op 22 september openen asielzoekerscentra in onze regio hun deuren, waardoor er mooie ontmoetingen plaatsvinden tussen bezoekers en bewoners. Overal zijn er heerlijke hapjes en op het azc in Utrecht, Amsterdam en Dronten is een koffie-tuk tuk om een 'bakkie te doen' met de bewoners en bezoekers. Ondanks de regen is de opkomst redelijk.

Samenwerkingen en fondsenwerving

VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland stelt in 2018 een zakelijk intermediair aan. Daarmee investeren we in het vergroten van draagvlak, het uitbreiden van samenwerkingen, het ondersteunen van onze doelgroep via regionale projecten en het creëren van een servicepunt voor regiomanagers en projectleiders.

We brengen partnerships tot stand met een aantal culturele festivals in Utrecht, waaronder internationaal muziekfestival Le Guess Who: vluchtelingen krijgen daar de kans om vrijwilligerswerk te doen. Hierdoor doen zij niet alleen waardevolle werkervaring op, maar vergroten zij hun netwerk en oefenen zij hun Nederlands. Vluchtelingen en festivalbezoekers ontmoeten elkaar. Dat waardevolle contact zorgt voor meer draagvlak voor vluchtelingen.

Bij zes regionale fondsen vragen we gelden aan om te voorzien in taalondersteuning, toeleiding naar werk en empowerment van vluchtelingen op diverse vlakken. In 2019 breiden we de rol van zakelijk intermediair verder uit met extra aandacht voor productontwikkeling en arbeidsparticipatie.

10. De organisatie

Personeel

Op 1 januari 2018 zijn er 266 medewerkers in dienst van VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland (203 fte).
Op 31 december 2018 staat de teller van het aantal medewerkers op 243 (194 fte).

Bedrijfsbureau

Het bedrijfsbureau is gevestigd in Zaandam en huisvest de afdelingen financiële administratie, de directie, personeelszaken, functioneel beheer, communicatie en het directiesecretariaat. Ook de administratie van de (basis)cursus wordt vanuit het bedrijfsbureau geregeld. Op het bedrijfsbureau werken twintig medewerkers.

Financiële administratie

Onder de afdeling planning & control vallen debiteuren- en crediteurenbeheer, bankadministratie, grootboekadministratie en het maken van financiële rapportages. In 2018 trekken we een nieuwe controller aan om het team te verstrekken. Verder beschrijven we dit jaar de financiële processen voor meer grip en beheersing. In 2019 vertalen we deze processen naar de werkvloer.

Personeelszaken

De afdeling P&O is in 2018 uitgegroeid tot een afdeling met vijf medewerkers. Iedere P&O-medewerker krijgt zijn eigen aandachtsgebied(en). De afdeling houdt zich bezig met werving en selectie van betaalde medewerkers, personeelsadministratie, salarisadministratie, vrijwilligersadministratie, verlofregistratie, ziekteverzuimregistratie en het monitoren van langdurig verzuim, risico-inventarisatie en evaluatie en preventie, personeelsbeleid en uitdiensttreding.

In 2018 boeken we voortgang in de harmonisering van systemen en beleid naar aanleiding van de fusies. Er is een start gemaakt met de risico-inventarisatie. Begin 2019 wordt de risico-inventarisatie en evaluatie afgerond en pakken we de actiepunten op. In 2019 verwachten we de laatste verschillen in uitvoering van werkzaamheden en beleid tussen de voormalige gefuseerde stichtingen weg te kunnen werken.

Functioneel beheerder

2018 staat in het teken van het verder optimaliseren van het gebruik van VVS (het VluchtelingenWerk volgsysteem). Onder andere het maandelijks rapporteren en controleren van de gestarte trajecten rond maatschappelijke begeleiding voor alle locaties levert goede resultaten op. De functioneel beheerder gaat dat jaar veelvuldig op pad om teamleiders en vrijwilligers op locatie te trainen in het gebruik van VVS. Waar nodig blijft hij dat ook doen in 2019.
Er is een landelijke werkgroep samengesteld (VVS-V team) die maandelijks bijeenkomt om ontwikkelingsissues in VVS te prioriteren. De functioneel beheerder van iedere regionale stichting heeft zitting in deze werkgroep.

ODOO

In 2018 richten we de financiële module van ODOO in voor de hele financiële administratie. In 2017 was alleen de financiële administratie van voormalig West in ODOO ingevoerd. Ook de HRM-module nemen we in 2018 in gebruik, zowel voor de registratie van de betaalde medewerkers als die van de vrijwilligers. Buiten de medewerkers op het bedrijfsbureau in Zaandam heeft nog niemand toegang tot ODOO. Die toegang krijgt men in 2019 als de module tijdschrijven is ingericht. ODOO staat in 2018 voornamelijk in het teken van het harmoniseren van de verschillende regioversies.
In een gezamenlijk project is een start gemaakt om alle gebruikte modules op elkaar af te stemmen zodat de regio's het beheer en verbeteringen nu gezamenlijk kunnen aanpakken en afstemmen. Begin 2019 is de samengevoegde versie nog in ontwikkeling.

Basiscursus

Om vrijwilligers voor te bereiden op hun werk, volgen zij verplicht een basiscursus. In 2018 is de basiscursus 57 keer gegeven en zijn er 609 vrijwilligers getraind. Gemiddeld geven de deelnemers de basiscursus een 8,3. De cursussen zijn dat jaar in Alkmaar, Amsterdam, Utrecht en Zaandam.

Communicatie

De afdeling communicatie bestaat in 2018 uit drie personen met in totaal 48 uren. De afdeling richt zich voornamelijk op het vergroten van onze zichtbaarheid en het draagvlak van asielzoekers en vluchtelingen in onze regio. Ook ondersteunt deze afdeling de locaties en zijn ze verantwoordelijk voor de interne communicatie. In 2018 lanceren we een nieuwe duidelijke website. Ook zijn we vertegenwoordigd op diverse evenementen zoals Bevrijdingsdag en Wereldvluchtelingendag, doen we mee aan de Open azc dag en organiseren we integratiediners en de Meetup.

Assistent bedrijfsbureau

De assistent bedrijfsbureau houdt zich bezig met allerhande zaken omtrent (de ondersteuning van) de bedrijfsvoering van het regiokantoor.

Directiesecretariaat

De directiesecretaris verricht organisatorische werkzaamheden en coördineert en toetst de afhandeling van zaken ten behoeve van de directeur-bestuurder.

Directie

Mevrouw M. Parson is directeur-bestuurder van Stichting VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland. Daarnaast is zij lid van het landelijk bestuur van VluchtelingenWerk Nederland. De heer T. Hoeve was adjunct-directeur t/m 01-12-2018. De functie van adjunct-directeur is per 01-12-2018 vervallen.

Raad van Toezicht

De samenstelling van de Raad van Toezicht is in 2018 als volgt:
de heer T. J. Romeijn - Voorzitter
de heer J.F. Berkers - Vicevoorzitter, voorzitter auditcommissie per 01-10-2018
mevrouw drs. L.M. Bremer - Lid, voorzitter auditcommissie (afgetreden op 18-04-2018)
de heer S. Dijkstra - Lid (afgetreden per 28-11-2018)
mevrouw S.P. Kappers - Lid, auditcommissie
mevrouw B.J. Steenbergen - Lid
de heer M.J. Stroop - Lid, voorzitter auditcommissie (voorzitter auditcommissie van 18-04-2018 tot 01-10-2018, per 01-10-2018 lid auditcommissie) (afgetreden per 31-12-2018)
mevrouw mr. W.J.C. Swildens - Lid
de heer B. Vukicevic - Lid, auditcommissie (aangetreden per 27-06-2018)

Ondernemingsraad

De samenstelling van de Ondernemingsraad is in 2018 als volgt:
mevrouw J.M. van Vessem - Voorzitter
mevrouw I. Crielaard - Aangetreden per 01-06-2018
mevrouw M.J.J. Hofwijks
mevrouw M. Horrevorts - Aangetreden per 01-12-2018
de heer J. Könst - Afgetreden per 12-12-2018
mevrouw T.J. Korver - Vicevoorzitter
mevrouw A. Mulder - Secretaris, afgetreden per 01-06-2018
mevrouw R. Pasha
de heer D. Remmel - Secretaris
mevrouw I. van Steenis - Afgetreden per 01-09-2018
mevrouw B.L.M. van de Ven

Voor het eerst sinds de fusie is er per 1 januari 2018 een nieuwe volledige ondernemingsraad voor de stichting VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland. De ondernemingsraad begint met negen leden. In de loop van 2018 geeft een aantal leden aan te stoppen, daarom komen er in 2019 verkiezingen.

De ondernemingsraad heeft een lastig jaar achter de rug. Door de grootte van onze organisatie kost het in 2018 moeite om de interne processen op orde te krijgen. De onderlinge afstand tussen alle afzonderlijke OR-leden maakte de communicatie lastig.

De OR zoekt samen met de bestuurder naar een goede samenwerking. Wederzijdse verwachtingen worden uitgesproken en vastgelegd in heldere afspraken. Dit is naar het idee van de OR goed gelukt en moet voor 2019 resulteren in een goede en effectieve werkrelatie.

In 2018 passeren veel zaken de revue. De belangrijkste zijn: de financiën, de krimp van de organisatie en de risico-inventarisatie en evaluatie. Vooral de financiële situatie van de organisatie heeft onze aandacht. De terugloop van het aantal statushouders en de daarmee gepaard gaande subsidies stemmen tot zorgen en vragen om een goede aansturing van de organisatie. Interne processen moeten daarvoor worden geoptimaliseerd. Daarbij biedt de nieuwe Wet Inburgering de organisatie ook weer nieuwe kansen. Al met al kijkt de ondernemingsraad met vertrouwen uit naar 2019.

Vrijwilligersraad

De samenstelling van de Vrijwilligersraad is in 2018 als volgt:
de heer G. Malenstein - Voorzitter
de heer H. van den Boogert
de heer. H. Assen - Afgetreden per september 2018
mevrouw G. Oggel
de heer L. Papenhuijzen
mevrouw L. Smit
de heer R. van Yperen

11. Financieel resultaat

(in euro's)	2018 realisatie	2018 begroting	2017 realisatie
BATEN			
Bijdragen VWN	2.789.110	2.479.000	3.288.219
Subsidies/Baten Gemeenten	12.010.885	11.110.000	10.986.601
Baten Inburgering	3.019.428	4.042.000	3.797.966
Overige baten	567.866	453.000	478.385
Financiële baten	407	0	5.282
TOTAAL BATEN	**18.387.696**	**18.084.000**	**18.556.453**
LASTEN			
Personeelslasten	13.047.935	13.013.000	13.037.704
Vrijwilligerslasten	485.357	444.000	515.046
Activiteitenlasten	3.126.437	2.885.000	2.901.573
Huisvestingslasten	1.091.680	1.108.000	1.233.173
Kantoor- en organisatielasten	448.363		543.113
Automatiseringslasten	419.367		506.292
Afschrijvingen materiële vaste activa	161.795	1.236.000	122.542
Overige lasten	206.107		381.919
Financiële lasten	11.049		6.183
TOTAAL LASTEN	**18.998.090**	**18.686.000**	**19.247.545**
RESULTAAT VOOR BESTEMMING	**-610.394**	**-602.000**	**-691.092**

12. 2018 in cijfers

Voorlichting

Wij geven **110** voorlichtingen op scholen, bedrijven, verenigingen, sportclubs en kerken.

Inburgering

312 nieuwe cursisten

12 leslocaties

1200 deelnemers

Tevredenheidscijfer **8,2**

Slagingspercentage **85,75**

Mindfit

Zeven trainingen aan Syrische en Eritrese statushouders.

In totaal **88** vluchtelingen.

Time4You voor vluchtelingkinderen

Actief op **7** opvangcentra

1500 kinderen nemen deel

Traject Participatieverklaring

1800 statushouders en

360 overige inburgeraars

130 meerdaagse trainingen

25 eendaagse trainingen

Arbeidsparticipatie

128 deelnemers nemen deel aan VIP²

Medewerkers

3800 vrijwilligers en **243** beroepskrachten (**194** fte)

Basiscursus vrijwilligers

57 basiscursussen

voor **609** vrijwilligers

Gemeenten

Actief in **62** gemeenten

VluchtelingenWerk Nederland

VluchtelingenWerk West en Midden-Nederland
Jufferstraat 2
1508 GE Zaandam
T 075-6173297
F 075-6125380
info-westmidden@vluchtelingenwerk.nl
www.vluchtelingenwerk.nl/westmidden

Oranje Fonds voor sociale initiatieven
Europese Unie
VSBfonds, iedereen doet mee
Algemeen Nut Beogende Instelling ANBI
Nationale Postcode Loterij
CBF erkend goed doel