3 - Casemanagement en maatschappelijke begeleiding

VluchtelingenWerk Nederland

Gemeente Amsterdam

Om aan een duurzaam perspectief te werken is het belangrijk dat ongedocumenteerden de tijd en ruimte krijgen. Amsterdam toont zich een barmhartige stad door juist dat te bieden met een BBB-regeling. Maar alleen maar onderdak bieden, of een laatste beslismoment uitstellen, leidt niet tot een oplossing. De gemeente wil dat ongedocumenteerden worden ondersteund, totdat en zodat ze zelf verder kunnen. Het Uitvoeringsplan 24-uursopvang Ongedocumenteerden – met een hieraan gekoppelde subsidieregeling – regelt deze ondersteuning. Voor een deel gaat het om ongedocumenteerden die nu al in de opvang verblijven. VluchtelingenWerk ondersteunt reeds een deel van hen. Maar ook nieuwe cliënten kennen we vaak al, omdat we asielzoekers begeleiden vanaf hun aankomst in Nederland. Wij zijn dan ook de partij om de gevraagde ondersteuning op maat te bieden, met toewijding en efficiëntie.

Vertrouwen is belangrijk in ons werk. Dit zorgt ervoor dat cliënten meer informatie delen en dat we samen meer bereiken. Omdat we werken met getrainde vrijwilligers die worden aangestuurd door ervaren teamleiders weten we al snel een sterke vertrouwensband te realiseren. Ook ons sterke netwerk leidt tot resultaat: we kunnen collega's uit het hele land benaderen met vragen en schakelen snel tussen onze afdelingen in het AZC, de decentrale juridische afdeling en het project Met Opgeheven Hoofd. Dit waarborgt continuïteit voor de cliënt en vergemakkelijkt een overdracht. Bovendien zijn we al jarenlang betrokken als ketenpartner. Zowel overheidspartners als niet-gouvernementele partnerorganisaties zijn bekend met ons werk en onze professionaliteit.

1. Visie

Uit ervaring en onderzoek (Pro Facto in opdracht van WODC, april 2018) is gebleken dat sobere opvang zonder enige vorm van begeleiding geen uitzicht biedt op perspectief. VluchtelingenWerk ziet maatschappelijke begeleiding daarom als een noodzakelijke voorwaarde voor het werken aan perspectief en als integraal deel van casemanagement en begeleiding. Vanuit een stabiele situatie komen immers de juridische begeleiding of terugkeerondersteuning het beste tot hun recht. VluchtelingenWerk ondersteunt daarom de toegang van de cliënt tot basisvoorzieningen als opvang, medische zorg en participatieaanbod.

Het overzicht bewaren en het proces bewaken zien wij als sleuteltaken in het casemanagement. Hierbij is het contact met alle betrokken partijen essentieel. Daarnaast hechten wij groot belang aan een humane samenwerking met cliënten. Wij zijn ervan overtuigd dat we dit alleen kunnen bereiken als we volledig op de hoogte zijn van de persoonlijke omstandigheden van de cliënt. We willen dat geen vraag onbeantwoord blijft, niet vanuit ons en niet vanuit de cliënt. Daarom lopen we gezamenlijk alle verzamelde informatie na. Door regelmatig persoonlijk contact, waarin we de cliënt eerst bij de hand nemen, zorgen we dat we samen de zelfredzaamheid van de cliënt vergroten. Met deze aanpak en onze ervaring streven wij ernaar voor iedere cliënt binnen 1,5 jaar een duurzaam perspectief te realiseren.

2. Ervaring

VluchtelingenWerk is in Nederland de partij met de meeste kennis en ervaring op het gebied van vluchtelingen. Geen andere organisatie is op dit gebied zo goed uitgerust, georganiseerd en ervaren. Bovendien beschikt geen enkele andere partij over zo'n groot netwerk van vrijwilligers en samenwerkingspartners of over net zulke sterke verbindingen met de maatschappij.

VluchtelingenWerk heeft inmiddels ruim 10 jaar expertise op het gebied van casemanagement van cliënten die uitgeprocedeerd zijn. Zo organiseerden we in Oost Nederland het project Blik op Toekomst, waarin we uitgeprocedeerde asielzoekers ondersteunden bij het vinden van toekomstperspectief.

In Amsterdam waren we van december 2013 tot juni 2014 betrokken bij het project Vluchthaven (in

een voormalig huis van bewaring in de Havenstraat). In deze periode heeft VluchtelingenWerk van 127 ongedocumenteerden die hier werden opgevangen het juridisch dossier bestudeerd en hen begeleid in hun weg naar een eventuele verblijfsvergunning. Dat is bij een groot deel van de groep ook gelukt; een aantal mensen is teruggekeerd naar het land van herkomst.

Vanaf 2015 is VluchtelingenWerk betrokken bij ongedocumenteerden als partner van de gemeente Amsterdam in het Programma Vreemdelingen. Samen met het ASKV hebben we van 1 juni 2015 tot 1 juli 2016 het vreemdelingenloket opgezet, screeningen gedaan en juridische begeleiding gegeven. Toen de gemeente de aansturing van het vreemdelingenloket in juli 2016 overnam, heeft VluchtelingenWerk de screeningen en de juridische begeleiding voortgezet.

Daarnaast kan VluchtelingenWerk bouwen op jarenlange ervaring in casemanagement en begeleiding van asielzoekers en statushouders. Hierdoor hebben we onder andere veel kennis in huis waar het vreemdelingen en migratierecht betreft. In onze digitale database Vluchtweb wordt nationale en internationale jurisprudentie bijgehouden en is uitgebreide landeninformatie te vinden. Daarnaast kunnen onze medewerkers een beroep doen op onze Juridische Helpdesk of landenconsulenten. Zo delen we kennis en garanderen we dat alle medewerkers toegang hebben tot de juiste informatie.

3. Communicatie

Communicatie vormt een belangrijk onderdeel van ons werk. Wij zorgen ervoor dat deze helder en zorgvuldig is. Intern is regelmatig contact tussen de casemanager en begeleiders om de voortgang per dossier te monitoren. Tijdens deze contactmomenten wisselen we ideeën uit en signaleren we wanneer en waarom een zaak vooruitgaat of vastloopt. Gegevens per cliënt leggen we intern vast in het digitale registratiesysteem VVS (vluchtelingenvolgsysteem). Zo delen we intern snel en efficiënt. Extern communiceert VluchtelingenWerk door deel te nemen aan verschillende multidisciplinaire overleggen (waaronder het Ketenoverleg, LSO en casuïstiek overleg) en minimaal eens per kwartaal te rapporteren over de voortgang.

Om heldere communicatie te bevorderen is een vast persoon per programma binnen VluchtelingenWerk aanspreekpunt in de externe communicatie. Deze persoon heeft overzicht over de gehele caseload en weet intern de betreffende begeleider te vinden wanneer er meer gedetailleerde informatie nodig is. Zo garanderen we continuïteit in externe communicatie en zijn we makkelijk vindbaar voor externe partners.

Communicatie met cliënten

Gesprekken met cliënten vinden in principe in het Nederlands of Engels plaats. Onze casemanagers en vrijwilligers zijn getraind om goed op non-verbale signalen te letten, om te beoordelen of de boodschap bij de cliënt overkomt. Als de cliënt iets niet begrijpt, bepalen we eerst de oorzaak hiervan, waarna we het probleem oplossen:

- Bij een taalprobleem zetten we een tolk in; VluchtelingenWerk heeft een contract met Tolk en Vertaalcentrum Nederland en beschikt hierdoor over tolken voor 200 talen.
- In onze begeleiding houden wij altijd rekening met de mate van zelfredzaamheid van een cliënt. Wij passen verwachtingen en gespreksvoering aan afgaande op de capaciteiten en beperkingen van een cliënt (IQ, psychische of psychiatrische problematiek, taalvaardigheid of leeftijd). Voor behandeling of therapie verwijzen wij uiteraard door naar een organisatie met de betreffende expertise.

Communicatie met het publiek

Om Amsterdammers en andere Nederlanders bekend te maken met het werk dat we doen en bewustwording rondom de problematiek te creëren, zorgen we onder meer voor transparantie via social media. Wij hebben een grote achterban op Facebook (landelijk 56.000 en in het westen 3.500 volgers) en zijn in februari een Instagram-account gestart.

4. Aanpak

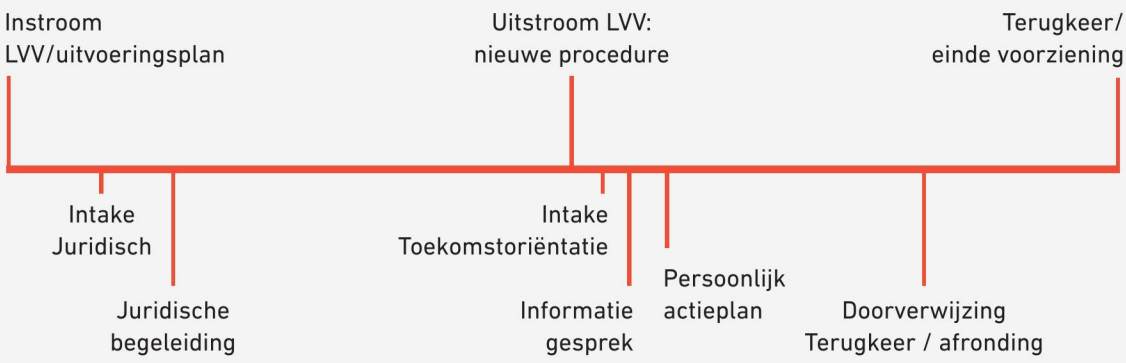
4.1 Proces

Onderstaande figuur laat zien hoe VluchtelingenWerk de activiteiten 3, 4 en 5 van het Uitvoeringsplan vormgeeft. Bij instroom voeren we in eerste instantie een juridische screening uit; als we dit zinvol achten, bieden we aansluitend juridische begeleiding.

Naar aanleiding van dit traject stroomt een cliënt uit in een nieuwe procedure of kan er een intake toekomstoriëntatie plaatsvinden, waarna eventueel het traject onder het programma Met Opgeheven Hoofd kan worden ingezet. Casemanagement en maatschappelijke begeleiding vormen hierbij een overkoepelend geheel; dit vormt bij zowel juridische begeleiding als toekomstoriëntatie en terugkeerbegeleiding een belangrijk onderdeel.

Wij delen uw visie dat ongedocumenteerden erbij gebaat zijn zich snel te ontwikkelen en kunnen de efficiënte begeleiding bieden die ontwikkeling bevordert. Doordat wij al vanaf de asielprocedure betrokken zijn, kennen wij de cliënten, staan hun gegevens al in ons systeem en weten we van hun voorgeschiedenis. De tijdwinst die we hierdoor boeken, investeren we in het contact met de cliënten.

Met maatwerk bereiken we de beste resultaten. Na aanmelding koppelen we de ongedocumenteerde aan een begeleider. Dit kan een juridisch begeleider zijn, die samen met de cliënt kijkt naar kansen om in Nederland te blijven, of een begeleider van ons project Met Opgeheven Hoofd (MOH), die helpt bij toekomstoriëntatie en terugkeer als perspectief op rechtmatig verblijf in Nederland is uitgesloten.



Traject VluchtelingenWerk: van juridische begeleiding tot terugkeer.

Bij het koppelen van cliënt aan begeleider zetten we in op een goede match; we houden hiertoe rekening met de specifieke problematiek van de cliënt en de expertise van de begeleider. Onze kennis van de doelgroep helpt ons om een goede koppeling te maken. We maken onderscheid tussen ex-asielzoekers, minderjarigen en jongvolwassenen met een Dublinclaim, medisch kwetsbaren, en andere kwetsbaren (zoals slachtoffers van mensenhandel, LGBT's en vrouwen en ouderen zonder netwerk).

Per doelgroep verschillen regels, aanpak en procedures. Zo is bij medisch kwetsbaren de begeleiding in grotere mate gericht op toegang tot behandeling en stabilisatie, terwijl bij ex-asielzoekers de focus ligt op onderzoek naar de gestelde vrees of reden van vertrek. Uiteraard zijn deze categorieën niet exclusief; een ex-asielzoeker kan bijvoorbeeld ook medische problematiek hebben. Wij zoeken daarom telkens naar een passende vorm van begeleiding.

Toch heeft onze aanpak een constante basis. Zo voeren alle (juridisch) begeleiders de volgende taken uit op het gebied van maatschappelijke begeleiding:

- Begeleiding bij contact met behandelaren;
- Contact met begeleiders en derden (de mate waarin ondersteuning wordt geboden is afhankelijk van de zelfredzaamheid van de cliënt).
- Voorlichting geven over rechten en plichten als ongedocumenteerde, en over het gemeentelijk beleid van Amsterdam.
- Voorlichting geven over de sociale kaart als ongedocumenteerde.
- Doorverwijzing en warme overdracht naar andere organisaties, afhankelijk van de hulpvraag.
- Wanneer van toepassing: contact houden met buddy's.
- Coachen, motiveren en stimuleren van de cliënt.

Personele inzet
We beschikken in Amsterdam op dit moment over 3 casemanagers (2 juridisch en 1 MOH2). Deze ondersteunen na subsidieverlening de begeleiders (betaalde medewerkers). Een begeleider heeft circa 25 tot 30 zaken onder zich en wordt hierbij ondersteund door inzet van vrijwilligers. De casemanager kan zich hierdoor meer richten op voortgangsbewaking van de gehele caseload en zorg dragen dat elke begeleider zich maximaal in kan zetten voor de eigen cliënten.

Een van de taken van de casemanager is het aansturen van het team van begeleiders en vrijwilligers. Een casemanager heeft de volgende taken:
- Overzicht over de volledige caseload – voortgangsbewaking.
- Aanspreekpunt voor externe partners
- Intakegesprek met de cliënt.
- Bespreken en vaststellen perspectiefplan met de begeleider.
- Intern casuïstiekoverleg over de voortgang van cliënten.
- Overleg met ketenpartners over casuïstiek (veldtafel, LSO, multidisciplinair overleg, intern casuïstiekoverleg).
- Overleg met ketenpartners beleid (Ketenoverleg, BSOO, Gelaghkamer).

4.1 Perspectiefplan

Ten behoeve van het perspectiefplan voeren we de volgende activiteiten uit:

- ***Opstellen perspectiefplan:*** Samen met de begeleider stelt de cliënt een perspectiefplan op. Hiertoe voert de begeleider een of meerdere gesprekken met de cliënt. In deze intakegesprekken kijken we naar de doelen, mogelijkheden en onmogelijkheden van de cliënt. Wat is er nodig om de doelen te behalen? Hoeveel tijd is ervoor nodig?

  In het perspectiefplan leggen de begeleider en de cliënt doelen en termijnen vast. Dat betekent niet dat er geen ruimte overblijft voor flexibiliteit: het is belangrijk dat we de doelen en termijnen kunnen aanpassen aan veranderende omstandigheden. Na het opstellen van het perspectiefplan bespreekt de begeleider het plan met de casemanager.

- ***Perspectiefplan actueel houden:*** de casemanager is verantwoordelijk voor het actueel houden van het perspectiefplan. Hiertoe heeft de casemanager regelmatig contact met de begeleider. Als er aanleiding is om het perspectiefplan aan te passen, bespreken begeleider en casemanager dit. De casemanager communiceert dit vervolgens met externe partners.

- ***Coördinatie integrale uitvoering perspectiefplan:*** de casemanager blijft op de hoogte van de mate waarin de cliënt werkt aan perspectief door contact te onderhouden met de begeleider. Zo registreert de begeleider de aanwezigheid van de cliënt bij trainingen of gesprekken bij de psycholoog en is er indien gewenst contact met de woonbegeleiders. De begeleider houdt voortgang bij in het digitale registratiesysteem VVS. Hierdoor is zowel voor cliënt, begeleider als casemanager inzichtelijk wat de gemaakte afspraken zijn en wat de voortgang is.

4.2 Evaluatiemomenten

De casemanager is verantwoordelijk voor de procesbewaking en de evaluatie van de gehele caseload. Vanuit de Regie & Organisatie partij komen we in samenspraak met de gemeente tot objectiveerbare criteria om vast te stellen of aan perspectief wordt gewerkt.

De casemanager houdt het overzicht van de voortgang (werken aan perspectief) op alle activiteiten door informatie te halen bij de overige uitvoerders van het Uitvoeringsplan. Welke informatie dit is, hangt af van de nog overeen te komen criteria.

Er zijn verschillende evaluatiemomenten in een traject. Na de screening wordt door cliënt, begeleider en casemanager het perspectiefplan vastgesteld. In ieder geval na een half jaar wordt de voortgang geëvalueerd en wordt hierover naar Regie & Organisatie gerapporteerd. Intern wordt de voortgang en actualiteit van het perspectiefplan op maandelijkse basis tussen casemanager en begeleider besproken. Bij wijziging van het perspectiefplan of overdracht van bijvoorbeeld juridische begeleiding naar toekomstoriëntatie of andersom wordt dit ook gerapporteerd naar Regie & Organisatie.

Daarnaast hebben de casemanagers van juridische begeleiding en van toekomstoriëntatie elke maand een evaluatiemoment over de cliënten. Dit overleg dient als intervisie, om kennis en ervaring uit te kunnen wisselen en elkaar scherp te houden.

4.3 Beëindiging

Er zijn verschillende redenen om begeleiding te beëindigen: niet meewerken aan het creëren van perspectief; het verlopen van de afgesproken termijn van 1,5 jaar; het behalen van de gestelde doelen, waardoor de cliënt zelfstandig verder kan.

De beslissing om de begeleiding te beëindigen gebeurt altijd in overleg tussen de begeleider en de casemanager. Als het besluit tot beëindigen van de begeleiding wordt genomen, wordt dit door de casemanager ook extern gerapporteerd aan Regie & Organisatie.

Minimaal twee weken voordat de begeleiding stopt, gaan we in onze gespreksvoering in op 'hoe nu verder'. Dit gesprek voeren we altijd persoonlijk met de cliënt, nooit telefonisch. Samen kijken we naar de stappen die hij nu zelf gaat zetten. We verwijzen de cliënt door naar de nodige organisaties (bijvoorbeeld in het land van herkomst of een partnerorganisatie die de begeleiding op een andere wijze kan voortzetten), maar houden ook voortdurend onze voelsprieten uit waar het de kwetsbaarheid van de cliënt betreft.

4.4 Vastleggen informatie en gegevens

Wij maken gebruik van ons eigen efficiënte Vluchtelingenvolgsysteem (VVS) om alle gegevens over de begeleiding vast te leggen en beschikbaar te stellen aan onze medewerkers. In VVS leggen we onder andere het volgende vast: correspondentie, gespreksverslagen, processtukken en het perspectiefplan.

VVS is gebruiksvriendelijk, harmoniseert werkprocessen en houdt rekening met de privacy van onze cliënten. De ontwikkeling van het systeem werd begeleid door de professionele partij SIG (Software Improvement Group). Onze medewerker gegevensbescherming, Joy Cooman, zorgt ervoor dat het systeem veilig blijft en voldoet aan de AVG.

5. Methodieken

Tijdens het proces vinden we het belangrijk dat er ruimte is voor verdieping, doorontwikkeling en voor zelflerende vermogens. Zo verbeteren we continu de begeleiding van onze cliënten. We bouwen hierbij voort op bestaande expertise, ervaring en beproefde methodieken.

Bij de juridische begeleiding maken we gebruik van de Vluchtverhaalanalyse (VVA) methodiek. De methodiek valt uiteen in zes stappen, waarbij we als eerste de cliënt informeren, en vervolgens onder meer een dossier aanmaken, een vluchtverhaal afnemen en onderzoek doen naar het vluchtverhaal. Juridische begeleiding richt zich daarnaast op een dossier- en perspectiefanalyse. De methodiek rondom deze analyses en het VVA beschrijven we uitgebreid in onze subsidieaanvraag voor Juridische Begeleiding.

De begeleiders van het traject Toekomstoriëntatie zetten de Bewogen Terugkeer-methodiek in, maken gebruik van de methodiek Toekomst in Perspectief (TIP) en werken met het Embedness model van Marieke van Houten. In de subsidieaanvraag voor Toekomstoriëntatie en Terugkeerbegeleiding lichten wij dit toe.

6. Deskundigheidsbevordering

Met jarenlange ervaring is VluchtelingenWerk de partij met specialistische kennis van migratie- en asielbeleid, regulering, jurisprudentie, culturen en landen. Wij borgen de continue ontwikkeling van ons personeel door trainingen, cursussen en scholing aan te bieden.

Intern organiseren wij een groot en gevarieerd aanbod, toegankelijk voor al onze vrijwilligers en beroepskrachten. Zo zijn er themabijeenkomsten, landendagen (waar landendeskundigen achtergrondinformatie over een land geven), en bieden we trainingen aan als Coachgesprekken, Omgaan met agressief gedrag en Omgaan met psychosociale problemen. Daarnaast hebben we per functie een apart programma opgesteld (zie tabel op pagina 6).

Doelgroep	Juridisch begeleiders	Begeleiders toekomstoriëntatie
Basiscursus (regionale afdeling)	X	X
Cursus Toelating 1 en 2	X	X
Workshop Vluchtverhaalanalyse (VVA)	X	X
Cursus perspectiefanalyse	X	X
Cursus Toelating Vervolgd	X	
Training coachingsvaardigheden in de begeleiding	X	
Training omgaan met dwingend en agressief gedrag	X	X
Training Interculturele communicatie en gespreksvoering	X	X
Training gesprekken over Toekomst en terugkeer		X
Cursus Terugkeerbeleid en rol VluchtelingenWerk		X
Cursus voorlichting Dublin	X	

Casemanagers
Onze casemanagers volgen dezelfde leerlijnen als de begeleiders die zij aansturen. Bovendien volgen ze de training Coachend leidinggeven, waarbij ze onder andere leren om hun teamleden zo goed mogelijk te stimuleren zichzelf te ontwikkelen. Daarnaast zijn zij zeer ervaren in de begeleiding van ongedocumenteerden. Ze kennen de doelgroep en de specifieke problematiek goed, en beschikken over een stevig netwerk in de stad met verschillende lokale ketenpartners en landelijke organisaties.

7. Resultaten, meting en terugkoppeling

Doel van casemanagement en maatschappelijke begeleiding is het versterken van de zelfredzaamheid van de ongedocumenteerde, waardoor hij kan komen tot een duurzame oplossing. Het bereiken van dit doel hangt nauw samen met het doorlopen van een traject en het behalen van de doelen uit het perspectiefplan.

Om een helder inzicht te krijgen in de resultaten beheert de casemanager de gehele caseload op hoofdlijnen en zijn de begeleiders verantwoordelijk voor de voortgang per cliënt op dieper inhoudelijk niveau. Zo garanderen we dat informatie gebundeld is en het totaaloverzicht wordt bewaakt.

Resultaten worden individueel en per fase gemeten. Telkens wanneer een onderdeel van het traject voor juridische begeleiding is afgerond (o.a. het afronden van de screening, het afnemen van een VVA of Dossier- en Perspectiefanalyse, het aanleveren van documenten), vinkt de casemanager dit af op de checklist. Het aantal ingevulde vakjes op een checklist bepaalt de voortgang.

Tussentijdse resultaten bespreekt de casemanager maandelijks met de begeleiders in het interne casuïstiekoverleg. Voorstel is om resultaten op casuïstiek niveau aan Regie&Organisatie terug te koppelen in vijf situaties:
- Bij het aangaan van het begeleidingstraject (na screening)
- Bij het vastleggen van het perspectiefplan
- Bij wijziging van perspectiefplan of overdracht naar een ander team
- Na een half jaar
- Na beëindiging van de begeleiding

Daarnaast kunnen we elk kwartaal de voortgang op bovencasuïstiek niveau (werkwijze, afspraken, evaluatie etc.) terugkoppelen. Afhankelijk van de behoefte van Regie&Organisatie stellen we de frequentie van deze terugkoppeling naar boven of beneden bij.

8. Samenwerking met andere partijen

VluchtelingenWerk gaat actief samenwerking aan met lokale, regionale, landelijke en internationale organisaties. Wij zijn betrokken op het gebied van

asiel- en regulier migratierecht, integratie, toekomst en terugkeer. Deze gebieden zijn voortdurend aan verandering onderhevig en het is voor ons werk van belang om goed op de hoogte te blijven. Waar we kunnen, zoeken we verbinding met andere partijen om onze deskundigheid in te zetten, te vergroten en te ontwikkelen.

8.1 Samenwerking uitvoeringsplan

Nadat de gemeente Amsterdam de subsidies heeft toegekend voor het Uitvoeringsplan, hebben we contact met de afdeling Regie & Organisatie. In overleg bepalen we hoe we tot een helder proces en een soepele samenwerking met alle partijen komen.

In de huidige situatie ervaren we met betrokken partijen een prettige samenwerking. We zouden graag zien dat we gezamenlijk een korte evaluatie houden, waarbij we tot verbeterpunten komen en wensen en verwachtingen uitspreken. Daarnaast is het belangrijk dat er genoeg ruimte wordt gecreëerd voor nieuwe partijen die aansluiten. Ook naar hun visie en ideeën zijn wij benieuwd.

Bij voorkeur leggen we de gemaakte afspraken vast. Zo weten we over en weer wat we van elkaar mogen verwachten en kunnen we er bij elkaar op terugkomen. Wat ons betreft kunnen de afspraken tussentijds in overleg worden gewijzigd, mocht dat noodzakelijk zijn.

Een belangrijk element van de samenwerking zal zijn dat wij vooruitgang en resultaten rapporteren. De frequentie van deze rapportage bespreken wij na gunning met Regie & Organisatie.

8.2 Contacten in de stad en externe samenwerking

Door deel te nemen aan overleggen met verschillende NGO's (door gelagkameroverleg, contact met andere landelijke NGO's in de pilot-LVV-gemeenten) houden we contact met het maatschappelijk middenveld en weten we wat er speelt.

Onderstaande tabel geeft inzicht in onze bestaande samenwerkingen met externe partijen in en buiten Amsterdam. Deze verlopen goed; wij zullen deze na gunning dan ook behouden en verdiepen.

Organisatie	Aard / onderwerp van de samenwerking
Advocaten	Wij werken samen met verschillende advocatenkantoren. We benaderen hen voor advies in de voorbereiding van een nieuwe aanvraag. Daarnaast schakelen we ze in om cliënt bij te staan wanneer een nieuwe aanvraag wordt ingediend. Daarnaast nemen wij (waar mogelijk) contact op met de advocaat die cliënt in een eerdere procedure heeft bijgestaan om een beter inzicht te krijgen in het verloop van de procedure en eventuele kansen met betrekking tot juridisch perspectief.
ASKV	Op dit moment wordt in de juridische begeleiding van ongedocumenteerden in Amsterdam nauw samengewerkt met het ASKV. Naast juridische hulp biedt ASKV ook trainingen en cursussen aan aan ongedocumenteerden. Doel van de samenwerking met ASKV is het nog sterker activeren van cliënten. Wij willen deze samenwerking graag voortzetten en waar mogelijk optimaliseren. Dit kan bijvoorbeeld door op casuïstiek niveau vaker te overleggen en zaken in een kleinere kring inhoudelijker te bespreken.
Buddy's	Veel van onze cliënten worden bijgestaan door buddy's. Deze spelen een belangrijke rol in het ondersteunen van cliënten. Zij bieden support en morele steun. Met buddy's is vaak nauw contact. Contact met buddy's is daarom erg belangrijk voor cliënt. Het is belangrijk dat wij dit als juridisch begeleiders/counselor onderkennen.
Dagbesteding	Er zijn in de stad verschillende organisaties die een vorm van dagbesteding aanbieden (bijv. PAO, BOOST, Wereldhuis e.a.) Rol van de begeleider is om cliënt hierop te wijzen en te stimuleren hieraan deel te nemen. Bij beperkte zelfredzaamheid kan de begeleider ook bemiddelen in aanmelding.

Organisatie	Aard / onderwerp van de samenwerking
Wereldhuis	Het Wereldhuis is een open plaats waar ongedocumenteerden terecht kunnen. Wij wijzen cliënten op de mogelijkheid hier gebruik van te maken. Het is een goede plek om in contact te komen met mensen in dezelfde situatie.
Gemeente	Op dit moment zijn wij in contact met gemeente zowel op casuïstiek niveau als programmaniveau. Afhankelijk van de rol die de gemeente in het nieuwe programma gaat spelen verandert dit contact of blijft het gelijk.
GGD	De GGD is op dit moment verantwoordelijk voor screening op medisch kwetsbaarheid. Als begeleiders kunnen wij kwetsbaarheid signaleren, maar wij hebben geen medische kennis. GGD kan door middel van een screening medische (somatisch of psychisch) kwetsbaarheid indiceren.
Woonbegeleiding	HVO / MOO / Leger des Heils Woonbegeleiders zien cliënten op dagelijkse basis en in hun dagelijks leven. Hun contact met de cliënt is daardoor anders dan dat van de juridische begeleiders en counselors. Woonbegeleiders en juridische begeleiders en counselors kunnen elkaars kennis aanvullen. Voor contact tussen deze partijen over het welzijn van de cliënt is echter altijd toestemming van de cliënt nodig.
Behandelaars	Enerzijds wordt contact gehouden met behandelaars in bemiddeling van behandeling. Behandeling is niet altijd makkelijk toegankelijk voor ongedocumenteerden en behandelaars zijn ook niet altijd op de hoogte van wat zij wel en niet kunnen en mogen bieden. Bemiddeling in de toegang tot zorg is daarom een belangrijk onderdeel van ons werk. Anderzijds kan informatie van behandelaars noodzakelijk zijn voor de juridische procedure om aan te tonen welke behandeling voor een cliënt noodzakelijk is. Ten slotte is informatie van behandelaars ook noodzakelijk bij terugkeerondersteuning om adequate behandeling te garanderen in het land van herkomst bij terugkeer.
IND & DT&V & AVIM	Informatie over lopende procedures kunnen we inwinnen via de ketenlijn van IND. Bij IND vragen we ook de dossiers op om inzicht te krijgen in eerdere procedures. Om op zoek te gaan naar mogelijkheden en zaken bespreken houden wij met deze partijen het Casuïstiek overleg (LSO).

9. Minimum- en maximumaantal ongedocumenteerden

Afhankelijk van de toegekende subsidie werven we nieuwe (betaalde) begeleiders. Wij hebben op dit moment een groot aantal vrijwillige begeleiders die voor de functie in aanmerking zouden komen. In onderstaande tabel leest u hoeveel ongedocumenteerden wij verwachten te kunnen begeleiden voor het onderdeel casemanagement en maatschappelijke begeleiding. De minimum- en maximumaantallen betreffen een indicatie van een constante caseload over een langere periode die wij met behulp van begeleiders en casemanagers beheren.

Op dit moment beschikken wij bij het juridisch team over 2 casemanagers die in samenwerking met vrijwillige begeleiders de caseload beheren. Voor toekomstoriëntatie beschikken wij over 1 casemanager die in samenwerking met vrijwillige counselors de caseload beheert.

	Minimumaantal	Maximumaantal
Juridische begeleiding	120	200
Toekomstoriëntatie en terugkeerbegeleiding	150	200

10. Meerjarenbegroting

In de meerjarenbegroting hebben we kosten opgenomen voor 4,5 FTE. Dit aantal is gebaseerd op onderstaande aannames.

Casemanagement
Aannames:
- 150 cliënten.
- Aansturing van 5,4 FTE aan juridisch begeleiders.
- Aansturing van 1,5 FTE aan maatschappelijk begeleiders.
- Takenpakket casemanager als benoemd in paragraaf 4 onder personele inzet.

Benodigde capaciteit: 2 FTE.

Casemanagement Toekomstoriëntatie
Aannames:
- 150-200 cliënten.
- Aansturing van 6 vrijwilligers Toekomstoriëntatie.

Benodigde capaciteit: 1 FTE.

Maatschappelijke begeleiding
Aannames:
- 150 cliënten.
- We verwachten veel cliënten met maatschappelijke vraagstukken en gezondheidsproblemen.
- Verhouding maatschappelijke vragen versus juridische vragen: 30-70.

Benodigde capaciteit: 1,5 FTE.