5 - Toekomstoriëntatie en terugkeerbegeleiding

VluchtelingenWerk Nederland

Gemeente Amsterdam

Het is niet vanuit wettelijke verplichting, maar vanuit compassie en betrokkenheid dat de Gemeente Amsterdam ongedocumenteerden onderdak aanbiedt. Juist vanuit die betrokkenheid verwacht u iets terug van de ongedocumenteerden: actief werken aan de toekomst in of buiten Nederland is de voorwaarde voor opvang. VluchtelingenWerk is blij met de betrokkenheid van de gemeente bij deze doelgroep en wil ook graag dat er gezocht wordt naar een duurzame oplossing voor deze doelgroep.

VluchtelingenWerk zet zich in voor de bescherming van vluchtelingen, maar mocht na een zorgvuldige asielprocedure blijken dat bescherming in Nederland niet aan de orde is, dan geeft VluchtelingenWerk voorlichting over alle opties en mogelijke scenario's. Het in vertrouwen kunnen spreken over alle opties is het belangrijkste doel van de inzet van VluchtelingenWerk. Zolang mensen hier zijn, blijven we met hen in gesprek. We borduren voort op methodieken die we de afgelopen jaren in projecten hebben ontwikkeld en richten ons op een meer coachende vorm van gespreksvoering. Terugkeer is niet een noodzakelijke uitkomst, maar een optie. Als terugkeer aan de orde is, streeft VluchtelingenWerk naar een duurzame vorm van terugkeer.

Voor de doelgroep van ongedocumenteerden bieden we een compleet traject van juridische begeleiding, maatschappelijke begeleiding, toekomstoriëntatie en terugkeerbegeleiding. Juist in dat complete traject zit een belangrijke meerwaarde van VluchtelingenWerk. Het traject verloopt hierdoor efficiënter en we kunnen de verschillende stappen goed uitleggen aan onze cliënten: omdat we zowel op de hoogte zijn van het juridische dossier, als van actuele landeninformatie en wat er komt kijken bij terugkeerbegeleiding. Verschillende stappen in het perspectiefplan zullen hierdoor soepel overgedragen worden binnen de organisatie. Met goede begeleiding zorgen wij ervoor dat wij waarmaken waar wij voor staan: begeleiden van uitgeprocedeerde asielzoekers van A tot Z, van Aankomst tot Zelfredzaamheid – waar ter wereld dan ook.

[1] Via de ERSO bieden wij toegang tot partnerorganisaties in 40 landen.

1. Visie

Mensen die al jaren zonder verblijfsvergunning in Nederland verblijven of mensen die recent bericht hebben gekregen dat hun verzoek om asiel is afgewezen hebben vaak te maken met psychische en praktische problemen die een belemmering vormen voor het nadenken over en het organiseren van terugkeer naar het land van herkomst. Veel mensen uit deze doelgroep hebben behoefte aan ondersteuning. Dit vraagt om deskundige counseling en maatwerk. VluchtelingenWerk kan hen dit bieden. Wij pakken dit traject rustig en professioneel aan. Dat VluchtelingenWerk vaak al een vertrouwde partij is voor de cliënt, en wij al over een dossier beschikken, helpt daar alleen maar bij.

Toegang tot informatie over het land van herkomst is cruciaal voor toekomstoriëntatie en terugkeer: ongedocumenteerden die terugkeer overwegen, kunnen hun vragen stellen aan onze lokale partnerorganisaties in hun land van herkomst.[1] Zo kunnen ze een geïnformeerde beslissing nemen over hun toekomst. Daarbij vinden we het belangrijk dat de cliënt beseft dat illegaliteit geen (duurzame) oplossing vormt.

VluchtelingenWerk zet zich in voor **een waardige terugkeer met perspectief.** Terugkeer houdt voor ons niet op bij Schiphol. We vinden het belangrijk dat wordt gemonitord hoe het terugkeerders vergaat. Daarom houden zowel onze Consulent Landen van Herkomst en de partnerorganisatie contact met terugkeerders tot een jaar na aankomst.

De volgende uitgangspunten vormen de kern van onze begeleiding:
Proces en samenwerking – Langdurig illegaal verblijf zorgt vaak voor drempels om terug te keren. Daarom zijn een goede samenwerking met het AZC en warme overdrachten van belang. Zo beperken we het aantal cliënten dat in de illegaliteit belandt tot een minimum (zie ook paragraaf 3 over samenwerking).
Maatwerk – Verschillende groepen in Amsterdam vergen een verschillende aanpak en op maat begeleiding. Zo is de aanpak voor mensen met een laag IQ en/of PTTS anders dan voor mensen die zelfredzaam zijn. We onderscheiden in Amsterdam de volgende groepen: cliënten die net

uitgeprocedeerd zijn, langdurig illegalen, cliënten uit de 24-uursopvang met een GGD-indicatie, cliënten op de chronisch ziekenlijst en slachtoffers van mensenhandel.
Duidelijkheid – Om te kunnen sturen op een duurzaam perspectief binnen 1,5 jaar is het belangrijk dat de toekomstoriëntatie een duidelijk af te ronden traject is. Een traject bevat verschillende elementen: versterken van zelfredzaamheid, inzicht verkrijgen in individuele ervaring en kracht, bespreken van de actuele situatie in het land van herkomst en het maken van een persoonlijk actieplan.
Vertrouwen – Dit is cruciaal bij dit werk. Al vanaf de aankomst in Nederland werken we aan een vertrouwensband. Tijdens de toekomstoriëntatie en terugkeerbegeleiding wekken we onder andere vertrouwen door deskundige en actuele informatie over het land van herkomst en goede begeleiding te bieden.

2. Ervaring

VluchtelingenWerk is in heel Nederland nauw betrokken bij de ondersteuning van vluchtelingen, al vanaf het moment dat zij Nederland binnenkomen. Voor onze ondersteuning van ongedocumenteerden heeft dit als voordeel dat wij een vertrouwde partij zijn voor cliënten. Ze kennen onze naam, en we hebben hun vertrouwen al in een veel eerder stadium gewonnen. En: we hebben goed zicht op individuele problematiek omdat we een dossier hebben opgebouwd.

VluchtelingenWerk is als enige Nederlandse organisatie aangesloten bij het in 2006 opgerichte ERSO-netwerk van Europese organisaties die op het gebied van terugkeer samenwerken. Via dit netwerk kunnen we in landen van herkomst re-integratieondersteuning bieden via professionele maatschappelijke partners.

Inmiddels hebben we meer dan 10 jaar expertise opgebouwd op het gebied van counseling van cliënten die uitgeprocedeerd zijn, zoals in de projecten Blik op de Toekomst en Toekomst in Perspectief. En we stonden aan de wieg van twee methodieken voor de begeleiding van individuele cliënten: TIP en Bewogen Terugkeer (ontwikkeld door Pharos).

Sinds 2015 voeren we projecten uit om ongedocumenteerden te ondersteunen bij de re-integratie na terugkeer. Bijvoorbeeld Via het project Met Opgeheven Hoofd (MOH), waarmee we sinds oktober 2015 81 cliënten begeleid hebben bij hun terugkeer.

[2] Worthy Future Coaching is een in Amsterdam gevestigde non-profitorganisatie gericht op duurzame terugkeer, en is de voortzetting van terugkeerorganisatie Bridge to Better.

VluchtelingenWerk is al jaren betrokken als ketenpartner voor gemeenten. In Amsterdam werken wij in een driehoeksamenwerking met de afdelingen AZC (centrale opvang), juridische begeleiding decentraal en ons project MOH2.
In de huidige situatie komt een cliënt in ons MOH2-project voor toekomstoriëntatie als in het AZC blijkt dat er geen juridisch perspectief is.

In Amsterdam zijn we via MOH2 betrokken bij de volgende overleggen: Veldtafel, Terugkeer overleg, ketenoverleg, BSOO, werkgroep “kinderen zonder documenten” en LSO.

VluchtelingenWerk heeft in Amsterdam ervaring met verschillende doelgroepen, óók met de meest kwetsbaren. We beschikken over expertise in de ondersteuning van ex-asielzoekers, langdurig illegalen met een GGD-indicatie, cliënten met een chronische ziekte en slachtoffers van mensenhandel. Deze expertise doen we bijvoorbeeld op door de monitoring van de chronisch ziekenlijst, en medische onderzoeken in samenwerking met onze partners in landen van herkomst. Daarnaast verzorgen wij counseling op de locatie Daalburgh van het Leger des Heils voor de meest kwetsbare groep in de gemeente Amsterdam.

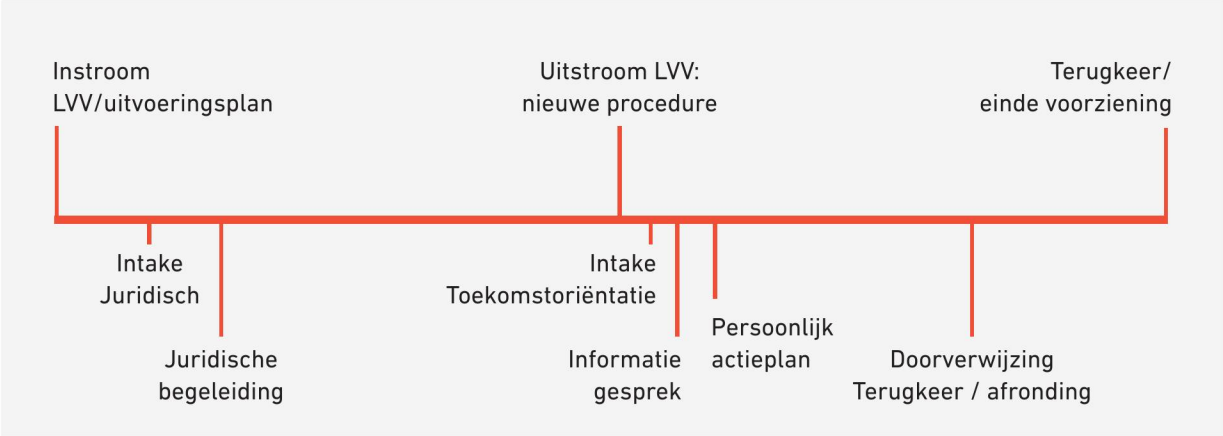
3. Aanpak en begeleiding

Nadat er gebleken is dat er geen juridisch perspectief is op verblijf in Nederland, wordt de begeleiding van de cliënten overgenomen door de counselors. Het casemanagement en daarmee het uitwerken van het perspectiefplan wordt overgedragen aan de casemanager van de afdeling Toekomstoriëntatie en Terugkeer. De maatschappelijke begeleiding wordt overgenomen door counselors. Aan het einde van het traject Toekomstoriëntatie wordt het perspectiefplan afgerond met de beslissing van de cliënt: terugkeer, illegaliteit of doormigratie.

- Cliënten die kiezen voor terugkeer, verwijzen we door naar een terugkeerproject (IOM, Worthy Future Coaching[2], Goedwerk of een eigen project van VluchtelingenWerk).
- In het geval van doormigratie begeleiden wij waar mogelijk. We onderzoeken samen met de cliënt de mogelijkheden en verwijzen door naar IOM.
- Als cliënten kiezen voor de illegaliteit zullen wij ze doorverwijzen naar organisaties als Stap Verder, Wereld Huis en Amsterdam City Rights die hen daarin bijstaan.

3.1 Toekomstoriëntatie

Ons traject Toekomstoriëntatie vormt een duidelijk traject met kop en staart van maximaal een jaar. Onderstaande afbeelding geeft weer hoe dit traject past binnen het gehele traject van juridische begeleiding tot terugkeer.



Traject VluchtelingenWerk: van juridische begeleiding tot terugkeer.

Het traject Toekomstoriëntatie bestaat uit de volgende onderdelen:

- **Intake** – uitleg van het project, reden van vlucht, sociale contacten, fysieke en psychische gesteldheid, welke organisaties zijn bekend – 1 afspraak
- **Informatief gesprek** – uitleg waarom er geen juridisch perspectief is, uitleg van de LVV-pilot, uitleg van de mogelijkheden, perspectiefplan aanvullen – 1 of 2 afspraken
- **Persoonlijk actieplan** – perspectiefplan doornemen, belemmeringen en kansen in kaart brengen, empowerment, bewustwording, counseling, informatie over het land van herkomst (waaronder mogelijkheden voor werk en huisvesting), aanmelden voor trainingen en cursussen, opdrachten – 3 tot 7 afspraken
- **Doorverwijzing/ afronding** – vorming van een oordeel (zie paragraaf 3.2), doorverwijzen naar terugkeerproject VluchtelingenWerk of terugkeerorganisaties. Bij positief advies over terugkeer: afronden van de begeleiding. Bij negatief advies over terugkeer of illegaliteit: aandragen van het dossier bij het LSO-overleg (zie paragraaf 3.2).

Counseling

De counselor zorgt voor een vertrouwelijke sfeer, onder andere door goede informatie te bieden over het land van herkomst. Zo zorgen we ervoor dat de cliënt zich veilig voelt om een weloverwogen beslissing te nemen over zijn toekomst. Belangrijke onderdelen van de counseling zijn daarnaast:

- Nagaan of de verstrekte informatie goed is aangekomen;
- Werken aan vergroting van de zelfredzaamheid;
- Inzicht helpen verkrijgen in individuele ervaring en kracht;
- Kansen en belemmeringen bij terugkeer (als schaamte, gevoel van onveiligheid, verwachtingen van familie of geld) in kaart brengen.

Het traject Toekomstoriëntatie duurt in principe 3 maanden, maar kan uitlopen tot een jaar door: aanmeldingen voor trainingen en cursussen, PTTS of laag IQ, aanmelden bij een arts of psycholoog, onderzoek naar medicatie in het land van herkomst, onderzoek naar reisdocumenten voor het land van herkomst.

In deze periode heeft de cliënt met twee personen vanuit VluchtelingenWerk contact:

- De casemanager, met wie de cliënt een intakegesprek heeft. De casemanager bespreekt elke maand de caseload met de counselors.
- De counselor, met wie de cliënt elke 2 weken een gesprek heeft en 9 tot 16 gesprekken voert.

Werken aan zelfredzaamheid

In ons traject Toekomstoriëntatie bieden we maatwerk. De manier waarop we aan zelfredzaamheid werken, verschilt per cliënt. Hierbij kun je het ene niet los zien van het andere: op het moment dat we de cliënt uitleggen waarom er geen juridisch perspectief is, zetten we niet alleen een traject in gang waarin we van de cliënt verwachten dat hij actief nadenkt over zijn toekomst. Op dat moment start ook een rouwproces. Door duidelijk uit te leggen waarom de cliënt in Nederland geen verblijfsvergunning zal krijgen, werken we aan acceptatie.

In onze counseling werken we er door empowerment en activering naartoe dat de cliënt in de actiestand komt. We maken hierbij onder andere gebruik van de methodieken Bewogen terugkeer en Toekomst in Perspectief. Ook verwijzen we naar het participatieaanbod en stellen we voor om een leer-werktraject te volgen.

Door de verantwoordelijkheid bij de cliënt zelf neer te leggen en hem/haar zelfstandig keuzes te laten maken, krijgt de cliënt meer zelfvertrouwen en neemt de zelfredzaamheid toe.

Communicatie

Communicatie vormt een belangrijk onderdeel van ons werk. Wij zorgen voor heldere, zorgvuldige communicatie. De counselinggesprekken vinden in principe in het Engels of Frans plaats. Onze counselors 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 maakt als organisatie gebruik van professionele tolkdiensten voor alle talen en beschikt over vrijwillige tolken voor een aantal talen.
- Bij een laag IQ passen we de gespreksvoering en opdrachten aan het niveau aan.
- Bij PTSS of een andere psychische aandoening passen we de gespreksvoering aan, en verwijzen we naar een psycholoog. We houden daarnaast contact met de psycholoog en passen onze toekomstoriëntatie aan op de verschillende fases die cliënt heeft in het traject met de psycholoog.

Personele inzet

Het traject Toekomstoriëntatie vindt plaats onder de regie van de projectleider. Deze is verantwoordelijk voor uitvoering van de opdracht en het bewaken van het budget voor onderdeel Toekomstoriëntatie. Daarnaast bestaat het team uit een projectcoördinator, 2 counselors/projectmedewerkers, 1 administratief medewerker en een team van minimaal 6 vrijwilligers en 1 casemanager. Voor de begeleiding van 150 tot maximaal 200 cliënten is de personele inzet als volgt:

- **1 Projectleider** – verantwoordelijk voor de uitvoering regie en bewaking budget voor Toekomstoriëntatie en terugkeerbegeleiding, alsmede de hiërarchische aansturing van het team. Omdat het project Met Opgeheven Hoofd (MOH) ook deels gefinancierd wordt door het Europese AMIF-fonds, neemt de projectleider deel aan landelijke overleggen, stemt af met collega's binnen VluchtelingenWerk die het project uitvoeren vanuit de AZC's (centrale opvang), alsmede uitvoering van MOH-trajecten in andere gemeenten. Mede hierdoor kunnen best practices worden gedeeld.
- **1 Projectcoördinator** – overleg met ketenpartners, casemanagement, intakegesprekken voeren, overzicht over de samenwerking tussen AZC Amsterdam, RSR en ons MOH-project en over de samenwerking met ketenpartners, ontwikkeling rondom professionaliteit waarborgen.
- **2 Counselors/projectmedewerkers**[3] – intensieve counseling, intern casuïstiekoverleg, overdracht tussen centraal en decentraal, bijdrage aan perspectiefplan, rapportage aan casemanager.
- **1 Administratief medewerker** – verantwoordelijk voor bijhouden algemene en financiële administratie, cliëntadministratie en ondersteuning uitwerken rapportages.
- **6 Vrijwilligers** – Voor de reguliere counseling zetten we goed getrainde vrijwilligers in. Bij complexe zaken wordt de counseling verzorgd door de projectmedewerkers.
- **1 Casemanager** – casemanagement, intakegesprekken voeren, uitvoering perspectiefplan, contact met ketenpartners en begeleiders rondom cliënt, aansturen vrijwilligers. De casemanager is een medewerker van het MOH-team, maar valt onder de begroting van activiteit 3. Casemanagement en Maatschappelijke begeleiding. Deze medewerker is daarom niet meegenomen in de begroting van activiteit 5.

[3] De counselors worden in de begroting aangeduid als projectmedewerkers.

3.2 Oordeelvorming

Voor VluchtelingenWerk is het belangrijk dat iemand veilig, waardig en met perspectief kan terugkeren. We geven er de voorkeur aan dat de cliënt zelf beslist over zijn toekomst. Hierbij zien we drie opties:

- Keuze voor terugkeer of doormigratie, en dit is uitvoerbaar;
- Duidelijke keuze om niet terug te keren en dus een keuze voor illegaliteit;
- Geen juridisch perspectief terwijl duurzame terugkeer niet uitvoerbaar is.

Tijdens de toekomstoriëntatie en terugkeerbegeleiding ontstaat er bij ons een beeld, een oordeel, over de uitvoerbaarheid van opties. VluchtelingenWerk ziet illegaliteit daarbij niet als duurzame oplossing. Mocht een cliënt hier toch voor kiezen, dan vinden we het wel belangrijk dat hij wel zelfredzaam is.

Het oordeel over de terugkeer vormen we op basis van de volgende 5 domeinen:

- Economisch (financieel, werk, educatie)
- Huisvesting
- Sociale netwerken
- Gezondheidszorg (psychisch en fysiek/ somatisch)
- Mentale weerbaarheid

Daarnaast is de praktische toegang tot het land van herkomst een belangrijk aspect: heeft de cliënt de juiste identiteits- en reisdocumenten, en wat is de veiligheidssituatie in het land van herkomst?

Als we ervan overtuigd zijn dat een cliënt in een dusdanig kwetsbare situatie terechtkomt dat terugkeer niet wenselijk is, terwijl er juridisch geen recht op een verblijfsvergunning is, dragen wij een dossier aan bij het LSO-overleg (gemeente Amsterdam, DT&V, IND, vreemdelingenpolitie, GGD, NGO).

De oordeelvorming is een doorlopend proces, met beslismomenten na de intake en eerste informatieve gesprekken, na 2 à 3 gesprekken, na afronding van het persoonlijk actieplan en afronding van het traject. We richten ons erop dat we binnen 3 maanden tot een jaar tot een oplossing komen.

Vastlopende trajecten

Het is belangrijk om te erkennen dat er cliënten zijn van wie de trajecten vastlopen. Een deel van de doelgroep is moeilijk te bewegen – deels betreft dit onwil, of mensen die voldoende zelfredzaam zijn voor de illegaliteit – en deels is sprake van een schrijnende situatie en van gebrek aan een reëel of beter toekomstperspectief. Voor deze twee doelgroepen is er nu nog weinig zicht op en aandacht voor een aanpak of structurele oplossingen. VluchtelingenWerk is zelf bezig met een nieuwe vorm van rapporteren, om inzichtelijk te maken waar een cliënt in het traject zit. Zodat we onderbouwd advies kunnen geven aan de gemeente over de betreffende cliënt.

3.3 Terugkeerbegeleiding

Als een ongedocumenteerde zelf aangeeft terug te willen keren (en kiest voor ons traject), zetten we het traject Terugkeerbegeleiding in gang. Voor het grootste gedeelte wordt dit traject op dit moment al gefinancierd door het Europees AMIF-fonds (zie
begroting). De terugkeerbegeleiding bestaat ten minste uit de volgende onderdelen:

- Re-integratieplan opstellen – hierbij bouwen we voort op het persoonlijk actieplan. We maken gebruik van lokale kennis via het ERSO-netwerk over de actuele situatie in het land van herkomst.
- Informatievoorziening over voorzieningen en mogelijkheden in land van herkomst.
- Re-integratieondersteuning via professionele maatschappelijke partners in het land van herkomst (bijvoorbeeld huisvesting, medische zorg, bedrijfje opstarten, etc.).
- Monitoring gedurende een jaar na terugkeer en terugkoppeling hierover binnen ons eigen project. Met instemming van de cliënt koppelen we ook terug naar ketenpartners.

Daarnaast bieden we de cliënt graag de mogelijkheid om actief te werken aan duurzaam toekomstperspectief, bijvoorbeeld door een leer-werktraject te volgen.

Monitoring terugkeerders

VluchtelingenWerk vindt het belangrijk dat wordt gemonitord hoe het terugkeerders vergaat. Daarom houden zowel onze consulenten voor de landen van herkomst van VluchtelingenWerk, als de partnerorganisaties ter plaatse contact met terugkeerders tot een jaar na aankomst. Door de monitoring kunnen we de gezamenlijke dienstverlening verbeteren, en verkrijgen we actuele informatie die we ook gebruiken bij de counseling van nieuwe cliënten.

4. Methodieken

We vinden het belangrijk dat er ruimte is voor verdieping, doorontwikkeling en voor het zelflerende vermogen van de organisatie. Zo zijn we continu bezig de individuele begeleiding van cliënten te verbeteren. We bouwen hierbij voort op bestaande expertise en ervaring.

We delen graag onze ervaring in en kennis van landen van herkomst en de re-integratietrajecten daar. Ook als een cliënt niet via ons terugkeert bieden we deze informatie, omdat het de zoektocht naar drempelverlagende oplossingen en duurzame re-integratie ten goede komt.

Bij de toekomstoriëntatiegesprekken maken we gebruik van de volgende methodieken:

- Bewogen Terugkeer – een methodiek voor psychosociale begeleiding van (ex-) asielzoekers en ongedocumenteerden, ontwikkeld door Pharos (expertisecentrum gezondheidsverschillen).
- Toekomst in Perspectief (TIP) – een methodiek opgesteld door Pharos, in opdracht van Stichting Nieuwkomers en VluchtelingenWerk Tilburg, VluchtelingenWerk Zuid-Holland Noord en VluchtelingenWerk Fryslân.
- Embeddedness model van Marieke van Houte – in dit model staan 3 pijlers centraal: economisch, psychosociaal en sociale netwerken. Dit model hebben we inmiddels uitgebreid naar 5 domeinen, omdat huisvesting en gezondheid(szorg) meer op de voorgrond staan.
- Coachende gespreksvoering – deze methodiek helpt counselors onder andere om de cliënt te coachen bij slecht nieuws.

5. Resultaten en rapportage

Met de hierboven beschreven trajecten verwachten we de volgende resultaten te behalen:

- 150 tot 200 ongedocumenteerden die het traject Toekomstoriëntatie doorlopen hebben.
- 80% van de cliënten heeft een weloverwogen keuze gemaakt over de toekomst; hierover heeft VluchtelingenWerk een oordeel kunnen vormen.
- In 50% van deze gevallen verwijzen we door naar een terugkeerproject.
- 75% procent van de cliënten die zijn doorverwezen naar een terugkeerproject, vertrekt ook daadwerkelijk naar het land van herkomst en vestigt zich daar opnieuw.

Rapportages

We rapporteren zowel op individueel niveau als op het geheel aan trajecten voor Toekomstoriëntatie en terugkeerbegeleiding.

Individuele rapportages – halfjaarlijkse voortgangsrapportage d.m.v. perspectiefplan aan Regie&Organisatie. Het format voor het perspectiefplan stemmen we af met de gemeente en samenwerkende organisaties. Wij denken aan het rapporteren waar de cliënt zich bevindt in het perspectiefplan, bijvoorbeeld juridische begeleiding of toekomstoriëntatie. Binnen het traject Toekomstoriëntatie kunnen we nauwkeurig aangeven aan welk onderdeel de cliënt nu werkt. In het perspectiefplan wordt ook de beslissing van de cliënt c.q. het oordeel opgenomen.

Interne cliëntmonitoring vindt plaats via VVS (cliëntvolgsysteem van VluchtelingenWerk). Dit systeem wordt geschikt gemaakt om rapportages uit te kunnen draaien die in lijn zijn met de AVG.

Kwartaalrapportage – de casemanager rapporteert aan Regie&Organisatie over de volgende onderwerpen:

- Aantal cliënten in traject Toekomstoriëntatie (huidig en cumulatief).
- Aantal cliënten in traject Terugkeerbegeleiding (huidig en cumulatief).
- Aantal cliënten teruggekeerd naar land van herkomst (afgelopen periode en cumulatief).
- Aantal cliënten uitgestroomd naar andere terugkeerorganisaties (afgelopen periode en cumulatief).
- Aantal cliënten uitgestroomd naar illegaliteit (afgelopen periode en cumulatief).
- Aantal cliënten naar LSO (afgelopen periode en cumulatief).

6. Deskundigheidsbevordering

Om te zorgen dat onze (vrijwillige) counselors hun werk goed kunnen doen, trainen we ze niet alleen voor counselingtaken, maar ook op bijvoorbeeld een professionele werkhouding. Counselors volgen standaard eerst de volgende cursussen en trainingen:

- Basiscursus.
- Cursus Vluchtverhaalanalyse.
- Cursus Toelating 1 en 2.
- Cursus Rol van terugkeerbeleid.
- Training terugkeergesprekken.

Betaalde counselors (projectmedewerkers) volgen daarnaast de training coachend leidinggeven. Na afronding mogen alle counselors ook andere trainingen van VluchtelingenWerk volgen, zoals Omgaan met agressief gedrag en Omgaan met psychosociale problemen.

We werken met een uitgebreide inwerkperiode en professionele begeleiding van vrijwilligers. Elke betaalde counselor heeft een eigen cliëntengroep die past bij zijn of haar expertise en ervaring. De vrijwillige counselors counselen de reguliere groep cliënten onder leiding van de casemanager. Aan het begin van een traject met een nieuwe ongedocumenteerde neemt de projectcoördinator de nieuwe cliënt door met de counselor.

Interne communicatie
Elke twee maanden vindt het teamoverleg met de counselors plaats. Daarnaast ontvangen counselors regelmatig updates bij actualiteiten.

7. Samenwerking

VluchtelingenWerk gaat actief samenwerken met lokale, regionale, landelijke en internationale organisaties.

7.1 Samenwerking uitvoeringsplan

De casemanager van MOH2 koppelt samen met de projectcoördinator terug in de relevante overleggen (terugkeeroverleg en LSO) en via het perspectiefplan over de voortgang in de begeleiding van individuele cliënten. VluchtelingenWerk beschouwt DT&V als belangrijke ketenpartner in deze fase van het traject naast IOM en de andere maatschappelijke partijen die actief zijn op het gebied van terugkeer.

7.2 Contacten in de stad en externe samenwerkingsverbanden

Bij de begeleiding van ongedocumenteerden zijn goede samenwerking tussen partijen en warme overdrachten belangrijk. Door te zorgen dat de ongedocumenteerde bij de juiste afdeling binnen VluchtelingenWerk binnenkomt, realiseren we dat er zo min mogelijk cliënten met onbekende bestemming vertrekken en later weer opduiken met problemen. Illegaliteit levert een kwetsbare situatie op en in het kader van terugkeer is het belangrijk dat cliënten niet langdurig in de illegaliteit verblijven. In Amsterdam bestaat hiertoe al een goede samenwerking tussen de bege-

Organisatie	Aard / onderwerp van de samenwerking
Leger Des Heils-locatie Daalburgh	Counseling, maatwerk op locatie. Dit is de meest kwetsbare groep van gemeente Amsterdam (somatische en psychische klachten).
Leger des Heils Recht in Zicht	Slachtoffers mensenhandel. Dit is een zeer kwetsbare groep, bij geen juridisch perspectief bieden wij counseling op maat en kunnen terugkeer realiseren met partners in Landen van Herkomst (zoals onze partner in Nigeria) die jarenlang ervaring hebben met opvangen van dames die slachtoffer mensenhandel zijn geweest. Dit proces is gevoelig en moet zeer zorgvuldig aangepakt worden. Dit bieden wij en gaat in samenspraak met recht in zicht.
Worthy Future Coaching	Doorverwijzen van cliënten die niet tot de doelgroep van VluchtelingenWerk behoren (niet ex-asiel of kwetsbaar) of voor trainingsaanbod Worthy Future Coaching. Samenwerkingsafspraken op het gebied van gebruik van onze partners landen van herkomst gericht op terugkeer.[4]
Goedwerk	Samenwerkingsafspraken op het gebied van doorverwijzen / gebruik maken van onze partners landen van herkomst gericht op terugkeer. Groepstrainingen toekomstoriëntatie.
IOM	Medisch budget, reisdocumenten, vliegtickets.
ASKV	MOO, PAO en juridische begeleiding / MOO is medisch opvangproject en melden cliënten aan met psychische problematiek, PAO is het activeringsproject van ASKV en wij melden daar cliënten aan voor cursussen en trainingen (kapperscursus, lascursus, computercursus etc.), ASKV juridische begeleiding, verwijzen naar elkaar door.

[4] Worthy Future Coaching is een in Amsterdam gevestigde non-profitorganisatie gericht op duurzame terugkeer, en is de voortzetting van terugkeerorganisatie Bridge to Better.

leiding van VluchtelingenWerk op het AZC, juridisch decentraal en het project Met Opgeheven Hoofd. Ook onze betrokkenheid bij diverse overleggen draagt hiertoe bij: Veldtafel, Terugkeer overleg, ketenoverleg, BSOO, werkgroep "kinderen zonder documenten" en LSO.

Verbeterpunten
In het kader van de LVV-pilot zouden we graag de samenwerking op twee onderdelen verbeteren:
- Beter doorverwijzen tussen organisaties.
- Trajecten complementair aan elkaar maken: niet elke organisatie moet hetzelfde (willen) doen. Door elkaars expertise te erkennen en door te verwijzen op onderdelen, bereiken we een beter resultaat voor de ongedocumenteerde.

Bestaande samenwerking in Amsterdam
Vanuit ons traject Toekomstoriëntatie verwijzen wij door naar ons eigen terugkeertraject of naar een van de terugkeerorganisaties. Wij vinden het belangrijk dat de cliënt zelfstandig een keuze kan maken. Die keuze wordt mede bepaald door het land waar de cliënt naartoe gaat en de behoefte die de cliënt heeft wat re-integratie betreft.

VluchtelingenWerk heeft op dit moment vanuit Met Opgeheven Hoofd een goede samenwerking met het Leger Des Heils, terugkeerorganisaties IOM, Worthy Future Coaching[5] en Goedwerk en ASKV (zie ook onderstaande tabel). Daarnaast zijn ook de contacten en samenwerking met DT&V en IND goed.

8. Minimum- en maximumaantal ongedocumenteerden

Naar verwachting zal 20% van de cliënten instromen in een nieuwe procedure (asiel/regulier)[6]. Dit betekent dat er ruim 400 cliënten in aanmerking komen voor een traject Toekomstoriëntatie als er geen sprake zou zijn van doorstroming in de gemeentelijke voorziening.

	Minimum-aantal	Maximum-aantal
Individuele toekomstoriëntatie	**150**	**200**
Terugkeerbegeleiding	**60**	**80**

9. Meerjarenbegroting

In de meerjarenbegroting hebben we kosten opgenomen voor 2,23 FTE; de inzet voor Toekomstoriëntatie en Terugkeerbegeleiding betreft echter 3,9 FTE en 6 vrijwilligers. Dit is mogelijk omdat terugkeerbegeleiding deels wordt gefinancierd uit andere middelen. De begrote inzet is gebaseerd op onderstaande aannames en uitgangspunten.

Toekomstoriëntatie en terugkeerbegeleiding
Aannames en uitgangspunten:
- 150-200 cliënten.
- Takenpakket zoals benoemd in paragraaf 3 Aanpak en begeleiding.
- Gedeeltelijke financiering vanuit het Europese AMIF-fonds.
- Reguliere cliënten te begeleiden door goed getrainde vrijwilligers.
- Casemanager (1 FTE) begroot in onderdeel 3 Casemanagement en maatschappelijke begeleiding.
- De counselors landen van herkomst voor terugkeerbegeleiding worden volledig gefinancierd vanuit het AMIF-fonds.

Voor de personele inzet voor Toekomstoriëntatie hebben wij de volgende FTE's begroot:

Projectleider	0,17 FTE
Projectcoördinator	0,22 FTE[7]
Counselors / projectmedewerkers	2 x 0,67 FTE
Administratief medewerker	0,5 FTE
Vrijwilligers	6
Casemanager	1 FTE (begroot in onderdeel 3)
Totaal aantal FTE in te zetten voor onderdeel 5	**3,9**
Totaal aantal FTE te financieren in onderdeel 5	**2,23**

[5] Worthy Future Coaching is een in Amsterdam gevestigde non-profitorganisatie gericht op duurzame terugkeer, en is
[6] Bron: Profacto
[7] De projectcoördinator betreft een functie voor 0,89 FTE. Financiering van deze functie gebeurt voor 75% vanuit het Europese AMIF-fonds; wij vragen subsidie aan bij de gemeente Amsterdam voor 25%. Dit komt neer op 0,22 FTE.