

HANDLEIDING (TOEKOMSTIGE) VRIJWILLIGERS  
VLUCHTELINGENWERK HEEZE-LEENDE / CRANENDONCK



## INLEIDING

Deze handleiding is bestemd voor vrijwilligers die werkzaam zijn bij Vluchtelingenwerk Heeze-Leende of Cranendonck.

Er staat voornamelijk praktische informatie in over de opvang en begeleiding van asielzoekers en over hoe de vluchtelingenopvang in de gemeente is georganiseerd.

Het zal je waarschijnlijk al snel duidelijk worden dat begeleiding van vluchtelingen meer inhoudt dan koffie drinken en boodschappen doen. Als begeleider ben je een vraagbaak voor de vluchteling.

Belangrijk om te weten is dat je altijd een beroep kunt doen op de hulp van je medevrijwilligers of op de coördinator van Vluchtelingenwerk. Als je twijfelt of tegen problemen oploopt waar je geen weg mee weet, dan kun je het beste overleg plegen met degene die daarvoor de meest aangewezen persoon is.

Aanvullingen op deze handleiding zijn van harte welkom en graag ook hoor ik het als de praktijk anders blijkt te werken dan hierin aangegeven staat.

## WAT WORDT VAN EEN VRIJWILLIGER VERWACHT?

Het is niet de bedoeling van dit papier om alles wat een vrijwilliger zou moeten doen, zwart op wit te zetten. Toch is het zinvol eens te kunnen lezen welke taken een vrijwilliger zou kunnen hebben naar een vluchteling toe.

Doelstelling Vluchtelingenwerk Cranendonck en Vluchtelingenwerk Heeze-Leende  
Vluchtelingenwerk Cranendonck en Vluchtelingenwerk Heeze-Leende begeleiden, veelal met vrijwilligers, de vluchteling vanuit gemeentelijke taakstelling. Met als doel de vluchteling zo snel mogelijk zelfstandig te laten functioneren in de gemeente.

Taken van de sociaal begeleider:

- Praatpaal voor de vluchteling en het doorverwijzen naar het spreekuur voor financiële of juridische zaken.
- Het regelen van een aantal praktische zaken aan de hand van een trajectlijst, zoals:
  - Wegwijs maken in de woonplaats (denk ook aan bepaalde festiviteiten zoals de Sinterklaas, carnaval, jaarmarkten, Koningsdag, etc.
  - Meegaan (in het begin) naar afspraken zoals bij Immigratie en Naturalisatie Dienst, huisarts, bank, gemeentehuis, eerste schoolbezoek van de kinderen enz.
- Het, zeker in het begin, frequent bezoeken van de vluchteling.
- Het wegwijs maken in de Nederlandse samenleving (gebruiken, gewoonten, feestdagen).
- Samen kennismaken met de burens.
- Het kunnen oplossen van problemen (zelf of in samenspraak met de andere vrijwilligers of de coördinator).
- Het meedenken over het te voeren beleid van de vrijwilligersgroep.

- Het zich eigen maken van de regelingen die er zijn met betrekking tot vluchtelingen; dit gaat via deskundigheidsbevorderingen door de coördinator, maar ook door middel van zelfstudie.
- Op verzoek van andere vrijwilligers of door de coördinator in kunnen springen.
- Het bezoeken van vrijwilligersbijeenkomsten.
- Het tussentijds op de hoogte houden van de coördinator van de belangrijke ontwikkelingen. Deze belangrijke ontwikkelingen ook registreren in registratiesysteem Palex.

Taken van de taalcoach:

- In een vooraf bepaalde periode (tussen 3 maanden en maximaal 1 jaar) eenmaal per week 1 tot 2 uur met het taalmaatje oefenen met de Nederlandse taal. Meestal vind dit plaats in het huis van de vluchteling. Anders in het Dorpshuis.
- Samen met het taalmaatje bepalen waar je aan gaat werken. Is het doel bijvoorbeeld een gesprekje leren voeren, grammatica verbeteren of ondersteunen bij de lesstof van de inburgeringscursus.
- Het wegwijs maken in de Nederlandse samenleving (gebruiken, gewoonten, feestdagen).
- Het kunnen oplossen van problemen (zelf of in samenspraak met de andere vrijwilligers of de coördinator).
- Het meedenken over het te voeren beleid van de vrijwilligersgroep.
- Het zich eigen maken van de regelingen die er zijn met betrekking tot vluchtelingen; dit gaat via deskundigheidsbevorderingen door de coördinator, maar ook door middel van zelfstudie.
- Op verzoek van andere vrijwilligers of door de coördinator in kunnen springen.
- Het bezoeken van vrijwilligersbijeenkomsten.
- Het tussentijds op de hoogte houden van de coördinator van de belangrijke ontwikkelingen. Deze belangrijke ontwikkelingen ook registreren in registratiesysteem Palex.

Taken van de spreekuurmedewerker:

- Meedraaien met het spreekuur. In Cranendonck wekelijks en in Heeze volgens het rooster.
- Samen met de vluchteling doornemen van brieven. Uitleg geven en meehelpen met het invullen van formulieren. Voor vragen over verblijfsvergunningen, gezinshereniging en naturalisatie (Nederlander worden) zijn er juridische vrijwilligers.
- Het kunnen oplossen van problemen (zelf of in samenspraak met de andere vrijwilligers of de coördinator).
- Het meedenken over het te voeren beleid van de vrijwilligersgroep.
- Het zich eigen maken van de regelingen die er zijn met betrekking tot vluchtelingen; dit gaat via deskundigheidsbevorderingen door de coördinator, maar ook door middel van zelfstudie.
- Op verzoek van andere vrijwilligers of door de coördinator in kunnen springen.
- Het bezoeken van vrijwilligersbijeenkomsten.
- Het tussentijds op de hoogte houden van de coördinator van de belangrijke ontwikkelingen. Deze belangrijke ontwikkelingen ook registreren in registratiesysteem Palex.

### Tijd

De tijd die een vrijwilliger in zou moeten kunnen zetten is moeilijk aan te geven. Als het gaat om pas in Nederland aangekomen vluchtelingen, dan zullen zij meer beslag leggen op de tijd dan wanneer de mensen al een poosje hier wonen.

Ook de aard van de begeleiding zal dan anders zijn.

Bovendien zal de tijd die een beginnende vrijwilliger beschikbaar moet hebben meer moeten zijn, omdat men zich in de materie moet verdiepen.

Hoever men gaat met de contacten is aan de vrijwilliger zelf. (denk hierbij bijvoorbeeld aan het al dan niet geven van het privé-adres of telefoonnummer, het opbouwen van een persoonlijke relatie etc.). Het wordt afgeraden om privé gegevens (telefoonnummers en huisadressen) te verstrekken aan vluchtelingen. Dit vanwege eerdere ervaringen van vrijwilligers.

### Teleurstellingen

Belangrijk voor elke vrijwilliger is om rekening te houden met teleurstellingen. De basis hiervan ligt in de verschillende culturele achtergronden en de sociaal-maatschappelijke positie die de vluchteling heeft bekleed in zijn thuisland. Het bijvoorbeeld regelen van tweedehands kinderkleding zal in lang niet alle gevallen gewaardeerd worden. Ook andere zaken die je probeert te regelen zullen niet altijd het gewenste effect hebben. Het bijvoorbeeld op tijd komen op een afspraak is in de Afrikaanse cultuur lang niet zo belangrijk als in ons jachtige Nederland.

Overleg dus vooraf goed met de mensen over bepaalde zaken die je in gang wilt zetten en verdiep je ook in hun culturele achtergrond.

### Nog even dit...

In het dagelijks taalgebruik worden de termen *vluchteling* en *asielzoeker* vaak door elkaar gebruikt. Juridisch is er echter een wezenlijk verschil.

Een *asielzoeker* is iemand die bescherming zoekt en daarom asiel heeft aangevraagd.

Een *vluchteling* is iemand die bescherming nodig heeft.

Een asielzoeker kan dus een vluchteling zijn, maar is dat niet altijd. Hij wordt doorgaans pas vluchteling genoemd, als de overheid een positieve beslissing heeft genomen en hij "als vluchteling toegelaten" is.

### Wie is Vluchteling?

"Een vluchteling is iemand die uit gegronde vrees voor vervolging wegens ras, godsdienst, nationaliteit, het behoren tot een bepaalde sociale groep of zijn politieke overtuiging, zich buiten het land bevindt waarvan hij de nationaliteit bezit en die de bescherming van dat land niet kan, of uit hoofde van de bedoelde vrees, niet wil invoeren."

(art1(A) lid 2 van het Vluchtelingenverdrag van Genève uit 1951)

### DE ASIELPROCEDURE

Zodra een vluchteling in Nederland aankomt, moet hij onmiddellijk asiel aanvragen. Zijn vluchtverhaal wordt beoordeeld door medewerkers van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). Veel asielverzoeken worden al binnen 6 werkdagen afgewezen. De beoordeling vindt plaats op basis van de Vreemdelingenwet 2000 die op 1 april 2001 in werking is getreden. Het doel van deze wet is asielzoekers snel duidelijkheid te geven of ze mogen blijven of moeten terugkeren.

#### Het aanmeldcentrum

Iemand die asiel wil aanvragen, moet een asielverzoek indienen bij één van de twee aanmeldcentra (AC's) in Ter Apel of op Schiphol. Hier nemen medewerkers van het IND het eerste gehoor af. Zij vragen de asielzoeker naar identiteit, nationaliteit en reisroute.

Op basis van dat eerste gehoor bepaalt de IND of het asielverzoek zonder uitvoerig onderzoek kan worden afgewezen. Wanneer dat het geval is, wordt de aanvraag via een versnelde procedure, binnen 48 werkuren ofwel maximaal 6 werkdagen, afgewezen.

Als het volgens het IND niet mogelijk is in zo'n korte tijd een beslissing te nemen, wordt de asielzoeker doorgestuurd naar een onderzoeks- en opvangcentrum (OC), waar meer tijd is voor de behandeling van het asielverzoek.

#### Het nader gehoor

Het nader gehoor vormt de basis van de asielprocedure. De asielzoeker vertelt tijdens dit gesprek met een ambtenaar van de IND waarom hij is gevlucht. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt. De IND maakt op basis van deze informatie een beslissing op het asielverzoek. Er hangt dus veel af van dit nader gehoor.

#### Beschikking

De beslissing op het asielverzoek wordt een beschikking genoemd. Volgens de Vreemdelingenwet moet de IND binnen 6 maanden een beslissing nemen. Die termijn kan in een individueel geval met maximaal 6 maanden worden verlengd, wanneer onderzoek of advies door een andere instantie dan de IND nodig is. Bij een positieve beslissing op het asielverzoek krijgt de asielzoeker een *“verblijfsvergunning voor bepaalde tijd asiel”*. De term “bepaalde tijd” geeft al aan dat de status kan worden ingetrokken, bijvoorbeeld als de situatie in het land van herkomst zich wijzigt. Pas na vijf jaar (of na drie jaar als de asielaanvraag is ingediend vóór 1/9/2004) kan de verblijfsvergunning worden omgezet in een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd.

Een negatieve beslissing betekent automatisch dat de asielzoeker Nederland binnen 28 dagen moet verlaten. De asielzoeker kan tegen een negatieve beslissing in beroep gaan.

#### Beroep

Als een asielzoeker in beroep gaat tegen de negatieve beslissing, beoordeelt de rechter of de beslissing van het IND terecht was. Een asielzoeker die in beroep gaat mag de beslissing van de rechter in Nederland afwachten. Als de rechter het eens is met de afwijzing van het asielverzoek, kan de asielzoeker nog hoger beroep instellen bij de Raad van State. Anders dan bij het beroep,

geeft het hoger beroep geen schorsende werking. De asielzoeker mag de beslissing dus niet automatisch afwachten in Nederland, maar moet daarvoor apart een verzoek voor indienen. (verzoek voorlopige voorziening, VoVo).

#### Uitgeprocedeerde asielzoekers

Een asielzoeker is uitgeprocedeed als hij niet meer in beroep gaat of kan gaan tegen een negatieve beslissing. Een uitgeprocedeerde asielzoeker moet Nederland verlaten. Als hij niet zelf binnen 28 dagen is vertrokken, wordt hij uit de opvang verwijderd. De overheid kan in een aantal gevallen de uitgeprocedeerde asielzoeker ook Nederland uitzetten.

#### Verblijfsvergunningen

Een asielzoeker krijgt een verblijfsvergunning op asielgronden wanneer:

- Hij volgens de IND vluchteling is in de zin van het Vluchtelingenverdrag
- Hij volgens de IND gegronde redenen heeft om aan te nemen dat hij bij uitzetting een reëel risico loopt om te worden onderworpen aan foltering, onmenselijke of vernederende behandelingen of bestraffingen;
- Er volgens de minister klemmende redenen van humanitaire aard zijn, waardoor van betrokkenen niet verlangd kan worden dat hij naar zijn land terugkeert. Hierbij gaat het onder andere om mensen die traumatische gebeurtenissen hebben meegemaakt
- Terugkeer naar het land van herkomst volgens de minister van bijzondere hardheid zou getuigen vanwege de algemene situatie daar (bijv. oorlog).

De IND beoordeelt altijd eerst of iemand vluchteling is volgens het Vluchtelingenverdrag en gaat dan verder het rijtje af.

Alle houders van een vergunning bepaalde tijd asiel hebben dezelfde rechten met betrekking tot werk, onderwijs, huisvesting en gezinshereniging. Na vijf jaar kan de vergunninghouder een aanvraag doen voor een vergunning onbepaalde tijd asiel. Deze verblijfsvergunning wordt dan niet meer ingetrokken als de situatie in het land van herkomst is verbeterd. Wel kan de vergunning nog worden ingetrokken als de houder zich bijvoorbeeld schuldig maakt aan een misdrijf.

Het komt ook voor dat een asielzoeker een verblijfsvergunning regulier voor bepaalde tijd krijgt. Dit betekent dat hij niet als vluchteling wordt erkend, maar dat er bijvoorbeeld sprake is van een juridische dwaling, of dat de minister een verblijfsvergunning heeft verstrekt.

Wanneer iemand 5 jaar onafgebroken in het bezit is geweest van een verblijfsvergunning, kan hij het Nederlanderschap aanvragen. Om het Nederlanderschap te verkrijgen, moet hij aan een aantal voorwaarden voldoen, waaronder het behalen van een naturalisatietoets.

#### DE OPVANG

Wie niet wordt afgewezen in het  
AC = aanmeldcentrum



gaat door naar een

OC = onderzoeks- en opvangcentrum

Er verblijven in de regel honderden asielzoekers in deze grote centra. In de OC's kunnen de asielzoekers niet zelf koken. Asielzoekers verblijven hier ongeveer drie maanden. Als er dan nog geen beslissing is genomen op hun asielverzoek, gaan ze naar een

AZC = asielzoekerscentrum

Hij blijft hier wonen tot er definitief op zijn asielverzoek is beslist. De AZC's zijn grootschalig van opzet. Asielzoekers kunnen hier Nederlandse taalles volgen en maatschappijoriëntatie.

Asielzoekers mogen twaalf weken per jaar betaald werk verrichten en vrijwilligerswerk doen.

Onder de Vreemdelingenwet 2000 zou een asielzoeker maximaal 1 jaar in de centrale opvang kunnen zitten. De praktijk is echter vaak anders. Als er een positieve beslissing is genomen op het asielverzoek en de verblijfsvergunning is toegekend, kunnen de asielzoekers het asielzoekerscentrum verlaten en zelf op zoek gaan naar een woning. Als een vluchteling zelf geen woning kan vinden krijgt hij er een aangeboden via het COA (Centraal Orgaan opvang Asielzoekers). Alle vluchtelingen in de centrale opvang staan geregistreerd bij het COA als woningzoekende. Zodra een gemeente een woning heeft voor vluchtelingen, biedt zij deze bij het COA aan. Het COA laat vervolgens haar computersysteem zoeken naar een goede match. Hierbij wordt uitgegaan van passende huisvesting (m.b.t. de grootte) en het principe first in, first out. Er wordt dus geen rekening gehouden met de ligging in Nederland van de centrale opvang. Als er een match is gedaan, wordt aan de gemeente de naam/namen doorgegeven en kan de uitplaatsing naar de gemeente beginnen.

POL = procesopvanglocatie

In een procesopvanglocatie (pol) worden asielzoekers opgevangen die in de eerste fase van de asielprocedure zitten (de Algemene Asielprocedure). De pol's bevinden zich altijd in de buurt van het kantoor van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) waar de aanvraag van de asielzoeker in behandeling is. In de pol is met name aandacht voor gesprekken tussen asielzoeker en advocaat, voorlichting door VluchtelingenWerk, voorlichting over het COA en medisch advies. Er zijn pol's in Ter Apel, Wageningen, Gilze, Cranendonck en Arnhem. Er is een speciale pol voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen in Oisterwijk.

## HEEZE - LEENDE / CRANENDONCK

### Gemeente en taakstelling

Elke gemeente in ons land krijgt vanaf 1995 jaarlijks de opdracht om een bepaald aantal vluchtelingen te huisvesten. Dit aantal is afhankelijk van de instroom van vluchtelingen in ons land, maar ook van de grootte van de gemeente, de woningvoorraad, de mate waarin verhuisd wordt etc.

In de 1<sup>e</sup> helft van 2015 is de taakstelling van Cranendonck 17 personen en in Heeze-Leende 13 personen. De 2<sup>e</sup> helft van 2015 in Cranendonck 18 personen en in Heeze-Leende 14 personen.

### Vluchtelingenwerk

De opvang en begeleiding van de vluchtelingen gebeurt door Vluchtelingenwerk.

Hiervoor is er een groep vrijwilligers, die de directe begeleiding voor hun rekening neemt. Elke sociaal begeleider heeft één of meerdere woningen, die hij/zij begeleidt. Als nieuwe vrijwilliger ga je eerst samen met een ervaren kracht beginnen. Je maakt zelf de afspraken met je “partner” om de vluchteling(en) te bezoeken en om te bepalen wie welke hulp biedt. Als je bent ingewerkt, kun je zelfstandig de begeleiding gaan doen. Hierbij kun je natuurlijk altijd terugvallen op de hulp van je mede - vrijwilligers en de coördinator.

Eén keer per zes weken komt de vrijwilligersgroep van Heeze-Leende op een donderdagavond bij elkaar. Op deze avonden, die om 20.00 uur beginnen, kunnen allerlei onderwerpen aan bod komen. Een vast onderdeel is: “Nieuws uit de gezinnen”. Tevens kan iedereen belangrijke, leuke, emotionele, moeilijke zaken naar voren brengen, die de groep dan met elkaar kan bespreken. In Cranendonck komt de vrijwilligersgroep om de 8 weken bij elkaar op donderdag om 12.00 uur.

#### Inburgering

Voor 2013:

- Inburgeringsplicht voor (niet EU/Turkse) vreemdelingen, oud en nieuwkomers
- Overheid betaalt veelal aanbod Inburgeren op eigen kosten
- Uitvoering gemeenten
- Sancties: boete en geen permanente verblijfsvergunning

Vanaf 2013:

- Inburgeringsplicht voor (niet EU/Turkse) vreemdelingen, nieuwkomers
- Leningen en vergoedingen Sociaal leenstelsel
- Uitvoering door DUO
- Sancties: boete of intrekken  
Verblijfsvergunning muv asielgerechtigden

#### Oud inburgeringsexamen

1. Kennis Nederlandse Samenleving (KNS)
2. Toets Gesproken Nederlands (TGN)
3. Elektronisch praktijkexamen (EPE)
4. Praktijkexamen (PE)

Nieuw inburgeringsexamen

1. Kennis Nederlandse Samenleving (KNS)
2. Spreekvaardigheid
3. Leesvaardigheid
4. Luistervaardigheid
5. Schrijfvaardigheid

Werk



Vluchtelingen met een verblijfsvergunning (voor bepaalde en onbepaalde tijd asiel) hebben vrije toegang tot de arbeidsmarkt. Asielzoekers die dus nog geen verblijfsvergunning hebben, mogen per jaar slechts twaalf weken betaald werk verrichten. Mits dit staat vermeld op hun verblijfsvergunning.

Dan nu de praktijk

De woningcoöperatie WoCom levert over het algemeen de huizen die bestemd zijn voor huisvesting van vluchtelingen.

Als er een woning beschikbaar komt, wordt in Valkenswaard, door A2-Samenwerking, vastgesteld voor welk type gezin deze woning geschikt is en wordt de woning aangemeld bij het COA (Centraal Orgaan opvang Asielzoekers). Het COA zoekt dan een passend gezin in één van de vele AZC's in Nederland.

Zodra bij A2-Samenwerking bekend is wie voor deze woning in aanmerking komen, nemen ze contact op met het AZC om informatie te vragen.

Hierbij zijn de volgende gegevens van het AZC van belang:

- Hoe is de samenstelling van het gezin?
- Uit welk land komen ze?
- Wat is de levensovertuiging?
- Hoe lang zijn ze al in Nederland?
- Zijn er problemen op bijv. medisch gebied?

Deze informatie krijg je als begeleid(st)er van de coördinator.

Vanaf dat moment kun je je gaan voorbereiden op de komst van de nieuwe vluchtelingen.

Het is aan te raden om voor de datum van aankomst vast een kijkje te nemen bij de woning en je te oriënteren op de omgeving:

Waar is de dichtstbijzijnde supermarkt?

Waar is de dichtstbijzijnde school? Etc.

De nieuwe vluchtelingen worden zelf huurder van het huis en zij zullen ook zelf het huurcontract tekenen bij de verhuurder.

Zodra bekend is wie in de woning komen wonen, wordt een afspraak gemaakt met de mensen om de woning te gaan bezichtigen.

Zodra overname geregeld is, wordt door WoCom de woning in orde gemaakt (de technische dienst van WoCom maakt de woning weer in goede staat, eventueel niet overgenomen spullen worden uit de woning verwijderd). Vervolgens biedt WoCom de woning aan, aan de mensen, en nodigt ze uit voor het tekenen van het huurcontract.

Op dat moment komt de vrijwilliger in actie. Hij/zij gaat met de mensen mee voor de laatste inspectie van de woning en het tekenen van het huurcontract. Bij het huisbezoek is de klantmanager vanuit A2-Samenwerking ook aanwezig met informatie over overbruggingskrediet, de leenbijstand en een voorschot hierop. Ook gaat men naar het gemeentehuis om de mensen in te laten schrijven in de Basis Registratie Personen (BRP) en bij A2-Samenwerking (een afspraak hiervoor is dan al gemaakt) voor de aanvraag van een uitkering.

De eerder genoemde leenbijstand is bestemd als vergoeding voor de inrichting van de woning. Dit bedrag is niet zo hoog dat men alle spullen nieuw kan kopen. Over het algemeen adviseren wij om het witgoed nieuw aan te schaffen en het meubilair tweedehands te kopen. Het is wel de bedoeling dat men de aankoopbonnen bewaard. Hiermee moet verantwoording worden afgelegd aan de klantmanager. Het overbruggingskrediet is bedoeld om de periode tussen het moment van tekenen van het huurcontract tot het ontvangen van de eerste uitkering te overbruggen.

De meeste AZC's geven de mensen twee weken de tijd om de nieuwe woning gereed te maken.

## DE EERSTE DAG

Vaak hoort de coördinator pas enkele dagen van tevoren wanneer precies de nieuwe mensen zullen arriveren. Meestal komen ze per trein en dan is het prettig als ze van het station gehaald kunnen worden. Maak je hiervoor gebruik van je auto, dan kun je via de coördinator een kilometervergoeding krijgen.

Soms komen de mensen met eigen vervoer of worden ze gebracht. In dat geval moet je dus op de afgesproken tijd bij de woning zijn. Als het voor jou de eerste keer is dat je mensen begeleidt, dan is er altijd iemand anders bij.

Na de afwikkeling van veel papierwerk maak je met de vluchtelingen een vervolgspraak. Informeer hoe ze hun verhuizing willen regelen en op welke manier jij hen hierin kunt bijstaan.

### *Algemene opmerkingen:*

- De eerste tijd kun je allerlei vragen verwachten over spullen in de woning, reparaties e.d.
- Ook kun je meemaken dat men meteen al begint met vragen over een sportclub, zwembad, enz. probeer dit soort vragen uit te stellen tot de drukte van de eerste weken wat voorbij is en bekijk dan rustig wat er mogelijk is.

## REGELING FORMELE ZAKEN

Op de eerste dag dat de mensen in Cranendonck en/of Heeze-Leende zijn aangekomen, moeten er een aantal formele zaken geregeld worden:

1. Teken van het huurcontract
2. Mutatie Basis Registratie Personen (BRP)
3. Afspraak bij A2-Samenwerkingsverband in verband met het aanvragen van een uitkering en inrichtingskrediet
4. Eventueel aanvragen bank/giro rekening en DigiD code
5. Aanvraag contract gas / elektra en water

### Ad 2.

Dit is met name voor de aanvraag van de huur- en zorgtoeslag en eventueel de kinderbijslag van groot belang om op tijd te doen. Als men niet staat ingeschreven kunnen deze toeslagen niet worden verstrekt. Het doorgeven van de verhuizing (wijzigen van het adres) moet gebeuren bij de afdeling Burgerzaken van het gemeentehuis. Hiervoor moet van te voren een afspraak worden gemaakt. Voor de gemeente Cranendonck is het mogelijk om via de website een formulier te downloaden, in te vullen en per post te versturen.

### Ad 3.

De afspraak bij A2-Samenwerking is noodzakelijk voor het kunnen krijgen van een bijstandsuitkering en het inrichtingskrediet. Wanneer de DigiD code binnen is, moet zo snel mogelijk via [www.werk.nl](http://www.werk.nl) de vluchteling aangemeld worden als werkzoekende. Dit is namelijk een voorwaarde om een bijstandsuitkering te ontvangen.

### Ad 4.

Om een bank- of een girorekening te openen, moet het verblijfsdocument mee. Dit is een officieel identificatiemiddel. In de praktijk gaat meestal de man mee om zo'n rekening te openen. Bij echtparen heeft het de voorkeur om een "en/of" rekening te openen, zodat ook de vrouw geld kan opnemen. In dat geval moet ook de vrouw tekenen bij de aanvraag van de rekening.

In de regel duurt het ongeveer vier maanden voordat alle financiële zaken goed verlopen. De uitkering loopt dan, de huur- en zorgtoeslag en eventueel de kinderbijslag zijn toegekend, de energieleveranciers hebben de zaken geregeld etc. Het is verstandig om in de eerste vier maanden geen automatische incasso's af te geven voor bijvoorbeeld telefonie en internet providers. Doe dit pas als de financiële zaken zijn afgerond.

## ONDERWIJS.

### Kinderopvang:

Hier kunnen kinderen van 0 tot 4 jaar terecht voor dagopvang. De kosten zijn afhankelijk van het gezinsinkomen. Indien kinderopvang nodig is in verband met de inburgering, worden de kosten gedeeltelijk vergoed door Kinderopvangtoeslag (Belastingdienst), wanneer er sprake is van inburgering. Er blijft altijd een bedrag openstaan wat mensen zelf moeten betalen.

### Peuterspeelzaal:

Voor kinderen vanaf 2,5 jaar is het mogelijk om een peuterspeelzaal te bezoeken. Dit is belangrijk voor het kind om ze heel snel in aanraking te komen met Nederlandse kinderen en zo ook de taal zo snel mogelijk te leren kennen. Mensen met weinig inkomen kunnen hiervoor een VVE Indicatie van het consultatiebureau van ZuidZorg aanvragen. Deze regeling geeft mensen een gedeeltelijke vergoeding voor de peuterspeelzaal. De vergoeding moet ook worden aangevraagd via de Bijzondere Bijstand. Dit gaat via de klantmanager van A2-Samenwerking.

### *Wat is voorschoolse en vroegschoolse educatie (VVE)?*

Voor- en vroegschoolse educatie (VVE) is onderwijs voor peuters en kleuters met een taalachterstand. Hiermee kunnen kinderen op een speelse manier hun taalachterstand inhalen. Zo kunnen zij een goede start maken op de basisschool.

Peuterspeelzalen en organisaties voor kinderopvang bieden voorschoolse educatie aan. Voorschoolse educatie is voor peuters van 2,5 en 3 jaar. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de voorschoolse educatie. Zij bepalen welke kinderen in aanmerking komen. Meestal loopt dit via het consultatiebureau.

### Basisonderwijs:

De aanmelding van kinderen voor de basisschool kun je zelf regelen. Het is prettig als je bij het eerste bezoek aan school meegaat en je voorstelt als de begeleid(st)er van het gezin. In geval van problemen weten de mensen op school dan met wie ze contact op kunnen nemen.

### Voortgezet onderwijs:

De aanmelding gaat in overleg met de ouders en eventueel de leerkrachten van het basisonderwijs.

Voor middelbare scholieren, ook statushouders, kan Tegemoetkoming Ouders worden aangevraagd bij DUO in Groningen. De formulieren hiervoor zijn verkrijgbaar bij de administratie op de scholen.

### Onderwijs aan volwassenen:

Volwassen statushouders gaan het inburgertraject in. Dat betekent dat zij Nederlandse taalles krijgen bij Capabel Taal, STE, Vluchtelingenwerk Valkenswaard, of Gilde Opleidingen Weert,



afhankelijk van het niveau waarop ze les moeten krijgen. Dit traject wordt vanuit A2-Samenwerking bekeken.

Nog even goed om te weten:

De meeste vluchtelingen zijn erg gemotiveerd om naar Nederlandse taalles te gaan, maar dit is niet bij iedereen het geval. Vluchtelingenwerk wil de mensen stimuleren om naar les te gaan. Afspraken met anderen moeten in principe buiten schooltijd gemaakt worden, net als in het geval dat men werkt.

Hier kan dus een belangrijke rol voor je weggelegd zijn.

## GEZONDHEIDSZORG

### Huisarts:

Leg in elk geval uit waar de praktijk van de huisarts is, zodat men dit bij spoedgevallen weet. Belangrijk is ook dat je uitlegt dat je een bezoek af moet spreken bij de assistente van de huisarts; je kunt niet zomaar langs gaan. Voor het eerste bezoek aan de huisarts kun je een afspraak maken en desgewenst meegaan. Laat het aan de mensen zelf over of zij willen dat je meegaat in de spreekkamer of niet. Het is wel goed om je sowieso even voor te stellen aan de huisarts of de assistente als begeleid(ster) en te vragen of hij/zij op de hoogte is van het gebruik van de tolktelefoon.

### Apotheek:

Hier geldt ook weer dat je uitleg moet geven over hoe het er aan toe gaat in de apotheek. Soms komt het voor dat de vluchteling zijn medicijn heeft gehaald en vervolgens niet weet hoe ze gebruikt moeten worden. Hou ook in de gaten of er eventueel herhalingsrecepten zijn verstrekt, want ook dit kan verwarring wekken.

Ook is het belangrijk goed uit te leggen dat niet alle medicijnen door de basisverzekering vergoed worden. Sommige dingen, zoals een hoestdrank, moeten zelf betaald worden. Tevens wordt voor medicijnen altijd eerst het eigen risico van EUR 360,- aangesproken. Het is ook belangrijk om hier uitleg over te geven.

### Consultatiebureau:

Wanneer je een gezin begeleidt met kleine kinderen zul je te maken krijgen met het consultatiebureau. Meestal is er in het AZC al het een en ander gebeurd op het gebied van inentingen e.d. Vraag even naar de papieren die vanuit het AZC zijn meegekomen.

Voor het zuigelingen- peuter- en kleuterbureau kun je zelf de eerste afspraak maken. Maak zelf de inschatting (zoals steeds) of het zinvol is om de eerste keer mee te gaan.

Nog even goed om te weten:

Voor ons is het vanzelfsprekender dan voor sommige vluchtelingen, dat je op tijd moet komen voor een gemaakte afspraak. Vooral in het begin is het belangrijk om de mensen erop te wijzen dat je in Nederland op tijd moet zijn als je een afspraak hebt. "Op tijd" houdt niet in dat je later komt dan de afgesproken tijd.

Ook moet je uitleggen dat je een afspraak moet afzeggen als je onverhoopt niet kunt gaan, omdat je anders een rekening krijgt die je zelf moet gaan betalen.



## NOG ENKELE WETENSWAARDIGHEDEN

- Vluchtelingen die vallen onder de algemene bijstandswet kunnen gebruik maken van de vergoedingsmogelijkheden die de wet hen biedt en de bijzondere wetgeving die de gemeente hiervoor in het leven heeft geroepen. Voor mensen met niet zoveel geld bestaat er de mogelijkheid om gebruikt te maken van individueel vast te stellen Bijzondere Bijstand.
- Vluchtelingen die een *inburgeringstraject* volgen, krijgen vanaf 1 januari 2013 kosten die hiermee samen hangen, zoals reiskosten en kosten kinderopvang, niet meer vergoed van de gemeente.
- Over het algemeen zijn vluchtelingen niet bekend met bijvoorbeeld colporteurs, glazenwassers, schoonmaakdiensten voor vuilcontainers, Jehovagetuigen e.d. die aan de deur komen. Ook de telefonische marketing kan hen in de problemen brengen. De kans is dan ook groot dat men uit gastvrijheid ingaat op de aanbiedingen van deze mensen. Het is goed om de mensen op de hoogte te brengen van wie/wat zij aan de deur of aan de telefoon kunnen verwachten, zodat ze er enigszins op voorbereid zijn.
- Waarschuw de mensen ook voor *postorderbedrijven*. Kopen op afbetaling lijkt aantrekkelijk, maar de rentes die hierbij gehanteerd worden zijn schrikbarend hoog.
- Nog een vrij algemeen verschijnsel is dat vluchtelingen al snel zeggen dat ze iets begrepen hebben, terwijl dat achteraf toch niet zo blijkt te zijn. In vele culturen geldt namelijk dat het ongeleefd is om te zeggen dat je iets niet begrijpt. Wees hier alert op. Je kunt bijvoorbeeld vragen of ze datgene wat je gezegd hebt, willen herhalen, of door er zelf nog eens op terug te komen.
- Voor wat betreft *de frequentie van de huisbezoeken* is geen algemene richtlijn te geven. Gedurende de eerste periode zul je waarschijnlijk een aantal keren in de week nodig zijn en afhankelijk van hoe de situatie zich ontwikkelt, kun je zelf beoordelen wanneer je het aantal huisbezoeken gaat verminderen. Houdt wel in gedachten dat de begeleiding erop gericht moet zijn dat vluchtelingen zich uiteindelijk zelfstandig moeten kunnen redden in onze samenleving.

## REGELINGEN VOOR DE VRIJWILLIGERS

Declaraties en vergoedingen

Vrijwilligerswerk is onbetaald werk. Echter daadwerkelijk gemaakte onkosten worden vergoed. Vooraf worden daar afspraken over gemaakt met de projectleider. Het gaat hierbij onder meer om volgende onkosten:

Reiskosten werk werk verkeer (dienstreizen)

Vervoer auto is EUR 0,39 per kilometer. Alleen bij werk - werk verkeer.

Openbaar vervoer 2<sup>de</sup> klasse.

Kilometers die gemaakt worden in opdracht van de klant zijn voor kosten van de klant.

Reiskosten woon-werkverkeer

Deze worden alleen vergoed indien men hier voor de aanvang van het vrijwilligerswerk (of bij een gewijzigde situatie) toestemming heeft en welke zijn vastgelegd in de “vrijwilligersovereenkomst”.

Overige kosten

Indien duidelijk wordt aangetoond dat deze noodzakelijkerwijs en in direct verband met de werkzaamheden zijn gemaakt kunnen de volgende kosten ook gedeclareerd worden.

- Telefoonkosten indien duidelijk wordt aangetoond dat deze noodzakelijkerwijs en in direct verband met de werkzaamheden zijn gemaakt
- Portokosten
- Alle overige kosten, waarvoor vooraf toestemming is verleend.

Declaratieformulieren

Declaratieformulieren zijn verkrijgbaar bij de coördinator. Deze moeten ter goedkeuring worden ondertekend door de coördinator. Voor het einde van ieder kwartaal moeten de declaratieformulieren ingeleverd zijn met bijbehorende bonnen indien van toepassing, maar het liefst elke maand.

Waardering

Paladijn wil haar vrijwilligers elk jaar op een specifieke wijze bedanken voor hun belangenloze inzet, d.m.v. een jaarlijks uitje, een eindejaarsattentie en een gezamenlijke borrel.

Ook is er speciale aandacht voor gebeurtenissen zoals ziekte, huwelijk, geboorte, een vrijwilligersjubileum of beëindiging van de werkzaamheden.

De vastgestelde bedragen kunt u vinden in het vrijwilligersbeleid.

Vrijwilligersverzekeringen

Voor alle vrijwilligers van Paladijn geldt dat tijdens de verrichting van de werkzaamheden men verzekerd is.

De Vrijwilligerspolis bestaat uit:

- Aansprakelijkheidsverzekering voor vrijwilligers

- Aansprakelijkheidsverzekering voor de organisaties
- Ongevallenverzekering voor vrijwilligers (inclusief een ongevallen inzittenden dekking)
- WEGAS plus dekking
- Bestuurdersaansprakelijkheid
- Rechtsbijstand

#### Vrijwilligersovereenkomst

Alle vrijwilligers van Paladijn hebben een vrijwilligersovereenkomst.

Paladijn is wettelijk verplicht om haar vrijwilligers te registreren. Tevens is het voor de organisatie van belang om de gegevens te gebruiken bij de budgettering en bij het afsluiten van vrijwilligersverzekeringen.

Bovendien zijn de vrijwilligers door dit contract beschermd tegen persoonlijke aansprakelijkheid voor alles wat er bij het vrijwilligerswerk fout zou kunnen gaan.

In het vrijwilligerscontract staat een omschrijving van het werk en ondertekent de vrijwilliger de plicht tot geheimhouding.

Het contract wordt door de vrijwilliger en de projectcoördinator ondertekend. Dit contract kan te allen tijde door beide partijen eenzijdig worden opgezegd.

#### Scholing en Training

Paladijn verzorgt regelmatig scholingen op het gebied van de begeleiding van vluchtelingen.

Als je een scholing hebt gevolgd bestaat de mogelijkheid om deel te nemen aan de aansluitende trainingen.

Aanmeldingen lopen via de coördinator.

#### Geheimhoudingsplicht

Als begeleider van een vluchteling bouw je een vertrouwensrelatie op. Het zal overbodig zijn te noemen dat je als vrijwilliger bij vluchtelingenwerk een geheimhoudingsplicht hebt.

#### Klachtenprocedure

Paladijn heeft een voor haar vrijwilligers en personeel een klachtenprocedure.

Informatie hierover is bij de coördinator verkrijgbaar. U kunt de klachtenprocedure en het klachtenformulier ook vinden op onze website <http://www.paladijn-welzijn.nl>

#### ANBI status

Paladijn heeft de ANBI status. Dit betekent dat Paladijn valt onder goede doelen (Algemeen Nut Beogende instellingen). Voordelen hiervan zijn dat Paladijn vrijstelling heeft van schenk- en erfbelasting voor verkrijgingen (denk aan fondsen, erfenissen, legaten etc.). Daarnaast is giftenaftrek mogelijk voor de gevers in de inkomstenbelasting en vennootschapsbelasting, Vorenstaande betekent ook dat vrijwilligers van Paladijn kunnen besluiten hun onkostenvergoedingen terug te schenken aan Paladijn en vervolgens dit bedrag in mindering



kunnen brengen op hun aangifte inkomstenbelasting. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de financiële administratie van Paladijn.