

Leden van de raad, commissieleden
Cc college
Cc pers

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER 14035
WWW.HILVERSUM.NL

DATUM 1 maart 2018
ONS KENMERK 44
BEHANDELD DOOR S. van Seumeren
TELEFOON (035)
629...
BIJLAGEN
BETREFT Ketenaanpak ondersteuning Statushouders.

Geachte leden van de raad,

In de nota 'Nieuw in Hilversum 2016/2017' heeft het college aangegeven dat er aanvullende maatregelen in de uitvoering worden genomen voor de ondersteuning van statushouders.

Op 20 april 2017 hebben alle partners zich gecommitteerd aan de nieuwe ketenaanpak voor de ondersteuning van statushouders zoals vastgelegd in de uitvoeringsafspraken *Verbeteren ondersteuning Statushouders*. De keten bestaat naast de gemeente Hilversum uit COA, Vluchtelingenwerkgroep Gooi en Vechtstreek, Vluchtelingenwerk Midden Nederland en de drie grootste taalscholen in Hilversum. De keten is inmiddels uitgebreid met Versa en met initiatieven vanuit inwoners rondom statushouders.

Het college is met de partners deze ketenaanpak gestart om met elkaar de sociale en economische zelfstandigheid van statushouders te vergroten. Een keten waarin rollen en verantwoordelijkheden zijn belegd, vanuit een logisch route die een statushouder aflegt en waarbij de gemeente de regie neemt. Met de partners hebben we concrete doelen gesteld. De dienstverlening van de ketenpartners moeten een bijdragen leveren aan het behalen van deze doelen. Deze worden hieronder vermeld. Op innovatieve wijze worden de doelstellingen gemonitord.

Op 31 mei 2017 informeerde ik u tijdens een beeldvormende sessie hoe wij de ondersteuning van Statushouders in Hilversum verder willen verbeteren. Ik heb u geïnformeerd over onderwerpen als opvang AZC, huisvesting, ontvangst en informatievoorziening in Hilversum, maatschappelijke begeleiding, ondersteuning bij financiën en participatie.

Graag informeer ik u met deze brief over de voortgang van deze onderwerpen en de innovatieve monitoring.

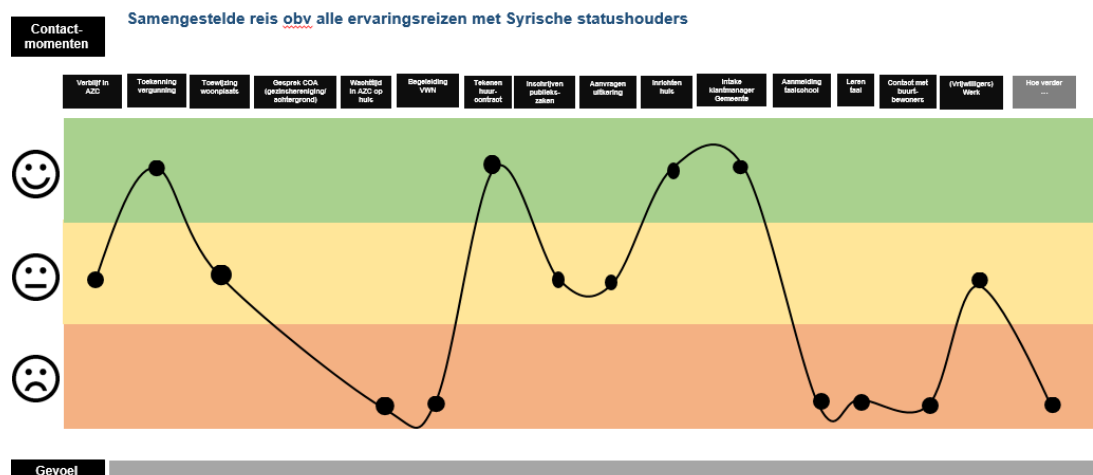
Innovatieve monitoring

De Gemeente Hilversum experimenteert met een vernieuwende wijze van evalueren van dienstverlening in het sociaal domein. De vernieuwing zit in de toevoeging van een kwalitatieve evaluatie aan een kwantitatieve evaluatie. Hierdoor ontstaat een beter zicht op het effect van de dienstverlening. Deze innovatieve monitoring is toegepast op de ketenaanpak. De ketenpartners nemen deel aan een periodiek monitoringsoverleg.

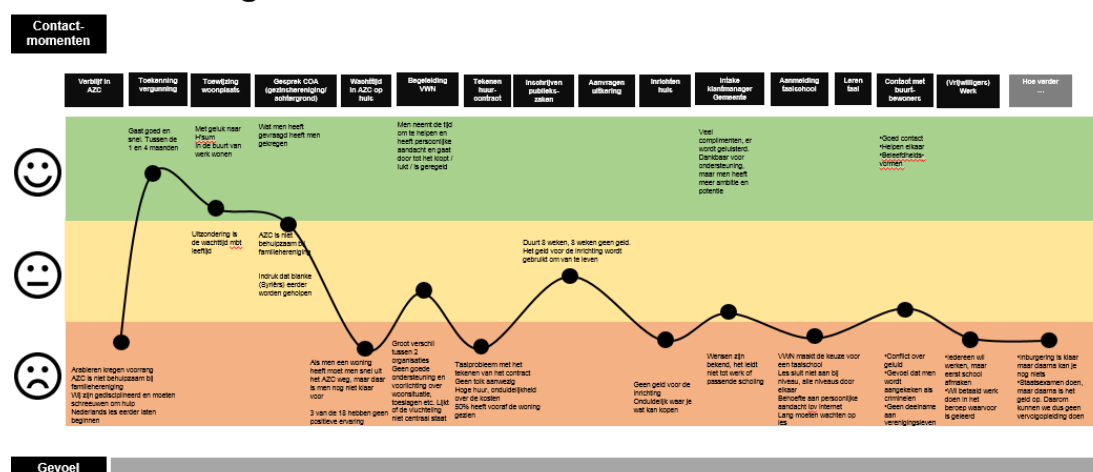
Hierbij bestaat het kwalitatieve deel van de monitoring uit de verhalen, ervaringen en waarderingen vanuit verschillende perspectieven waaronder de uitkomsten van de 'ervaringsreizen' die zijn uitgevoerd aan de start van het project met een groep Syrische en Eritrese inwoners, waarbij stap voor stap, vanaf het moment van aankomst in het AZC tot het moment dat er sprake zou moeten zijn van 'participatie', zelfstandig functioneren (economisch en sociaal) de ervaringen in beeld zijn gebracht. Figuratief ziet dat er als volgt uit:

'Ervaringsreis' van de Syrische statushouders

hoe u het heeft ervaren om in Nederland (Hilversum) aan een woonruimte te komen, om een plek te krijgen in uw nieuwe woonomgeving en om werk te vinden. Wilt u per stap weergeven hoe u het heeft ervaren en per onderdeel beschrijven wat er beter kan en hoe het beter zou kunnen en wat jouw aandeel hierin kan zijn?



Ervaringsreis van de Eritrese statushouders



Op deze manier zijn de belangrijkste verbeterpunten in kaart gebracht. Ook zijn de verschillen tussen groepen statushouders meer duidelijk geworden en is focus gegeven aan de hieronder genoemde doelstellingen.

Doelstellingen binnen de ketenaanpak

Economische zelfstandigheid

- 10 % fulltime duurzaam betaald werk binnen 3 jaar
- 25 % deeltijd betaald werk binnen 3 jaar
- 90 % < 27 jaar gaat naar school (met studiefinanciering) na inburgering
- 90 % schuldevrij/financieel zelfstandig (los van DUO en inrichtingskrediet) eerste 2 jaar

Sociale zelfstandigheid

- Vanaf het moment dat bekend is dat de woonplaats Hilversum wordt in AZC inzetten op oriëntatie inburgering/werk/scholing en voorlichting op komst naar Hilversum
- 80 % is binnen 6 maanden maatschappelijk actief (vrijwilligerswerk/activiteiten) los van inburgeringscursus

- 95% voldoet aan inburgeringsplicht binnen 5 jaar
- 80 % slaagt binnen 3 jaar voor inburgeringsexamen, excl. Analfabeten
- 50-80% van de Analfabeten haalt niveau A1 + tot A2 spreken en luisteren binnen 4 jaar
- 100 % heeft binnen 2 jaar kennis van sociale kaart en sociale infrastructuur
- Voldoende eigen netwerk om zelfstandigheid te borgen binnen 2 jaar

Opvang AZC en Huisvesting

Vanaf het moment dat duidelijk is dat de statushouder gehuisvest gaat worden in Hilversum, wordt er gezocht naar een passende woning. De wachttijd in het AZC op een huis in Hilversum is afgenomen en valt nu binnen de gestelde norm van 10 weken. De vrijwillige pre inburgeringsprogramma's in de AZC's zijn verbeterd en bieden de mogelijkheid om in het AZC een start te maken met het oefenen van de Nederlandse taal. De overdracht van persoonlijke informatie van een statushouder vindt plaats via een telefonische overdracht tussen de begeleider van COA en de klantmanager van de gemeente. Daarbij is de klantmanager van de gemeente geautoriseerd voor het COA systeem om gegevens te kunnen raadplegen.

De invulling van de taakstelling 2017 en 2018 verloopt voorspoedig. In 2017 is de taakstelling gehaald en is tevens de achterstand van 2016 weggewerkt. Het invullen van de taakstelling over 2018 loopt volgens planning.

In totaal zijn er vanaf 2015, 525 vluchtelingen in Hilversum opgevangen en gehuisvest.

Ontvangst en informatievoorziening in Hilversum

De communicatie wordt eerder gestart en in de eigen taal. Voorheen ontving de statushouder alle communicatie in het Nederlands en begon de communicatie pas vanaf het moment van vestiging. Met de ketenaanpak heeft de statushouder al direct persoonlijk contact met de klantmanager en maatschappelijk begeleider gedurende het verblijf in AZC ter voorbereiding op de komst in Hilversum. Ook krijgen alle statushouders een workshop “Welkom in Hilversum” en een opvouwbare contactkaart beschikbaar in 5 talen voor in de portemonnee met een overzicht van alle contactpersonen met gegevens en wat zij voor hen kunnen betekenen. Op de achterzijde staat een kaart van Hilversum met relevante instanties. Zie bijlage.



Maatschappelijke begeleiding

In Hilversum zijn er twee organisaties actief belast met maatschappelijke begeleiding. Vluchtelingewerk Midden Nederland en de Vluchtelingewerkgroep Gooi & Vechtstreek. Zij voeren op basis van een gelijke verdeling de Maatschappelijke Begeleiding en de Participatieverklaringstrajecten uit. Dat doen zij door inzet van betaalde krachten en door vrijwillige inzet van Hilversummers. Er zijn samenwerkingsafspraken gemaakt met beide organisaties op het gebied van:

- Taalmaatjes & groepsgewijze taallessen
- Job coaching/loopbaanbegeleiding
- Workshops en trainingen
- Maatschappelijke begeleiding
- Doorverwijzing ggz
- Kwaliteitscriteria

De beide organisaties zijn intensief betrokken bij het project Verbetering Ondersteuning van Statushouders. Aandachtspunten zijn huisbezoeken voor iedereen, goede informatievoorziening voor alle statushouders, budgetcoaching, de inzet van taalmaatjes, het voorkomen van wisselingen van de maatschappelijk begeleiders, taal- en loopbaancoaching

Ondersteuning bij financiën: Grip op geld

Door de onbekendheid met het Nederlandse betaalsysteem en het ontbreken van een buffer kan de statushouder snel in de schulden komen. Belangrijke maatregel om rust te creëren is dat de vaste lasten, zoals huur en zorgverzekering de eerste 6 maanden direct vanuit de uitkering worden doorbetaald. Inrichtingskrediet voor de inrichting van de woning wordt nu in delen verstrekt. Daarbij is een strakkere controle op de besteding van middelen. Daarnaast wordt de statushouder in contact gebracht met een budgetcoach.

Participatie

Doel van de ketenaanpak is dat statushouders meer maatwerk gaan ervaren. Om maatwerk te kunnen leveren moet er goed zicht zijn op de statushouder. Voorheen maakten verschillende ketenpartners allemaal een eigen plan voor het begeleiden van statushouders. Nu voeren de verschillende ketenpartners al tijdens het verblijf in het AZC samen een gesprek met de statushouder om een beeld te vormen van het benodigde maatwerk en maken op basis daarvan één plan van aanpak waarin duidelijk wordt gemaakt wie binnen de keten wat doet.

Ook kan er een psychologisch assessment in eigen taal worden ingezet om beter zicht te krijgen op de capaciteiten, persoonlijkheid en mogelijke trauma's die nog spelen. Alle partners zijn zich er van bewust dat er maatwerk geleverd moet worden door meer in te spelen op culturele factoren; de één wordt maximaal begeleid en bijna letterlijk bij de hand genomen, de ander krijgt de informatie die hij nodig heeft om juist zelf aan de slag te gaan.

Vanaf de start wordt ingezet op duale trajecten, (on)betaald werk naast taalles om in de praktijk te oefenen met taal, bekend te raken met de Nederlandse cultuur en een netwerk op te bouwen. Er is een specifieke jobhunter voor statushouders aangesteld om dit te verwezenlijken. Ook is er aandacht voor het stimuleren en ondersteunen bij ondernemerschap omdat dit vanuit de cultuur en mogelijkheden vaak goed aansluit. Met regiogemeenten wordt gewerkt aan het opzetten van geïntegreerde trajecten taal/opleiding/werk.

De statushouders worden door de professionele organisaties met de ketenaanpak zo goed als mogelijk ondersteunt. De echte integratie moet plaatsvinden in de buurt. Vandaar dat er nu vanuit de Hilversumse buurten communities worden opgericht om elkaar meer te helpen, betrokken te raken bij activiteiten in de buurt en zo het netwerk en welbevinden te vergroten.

Ik ga er vanuit u zo voldoende te hebben geïnformeerd

Hoogachtend,

E.G.J. van der Want
Wethouder Zorg en Welzijn