

Informatie document
Werkgroep Opvang Statushouders

Laatste versie: Donderdag 26 mei 2016

Inhoudsopgave

Algemene informatie.....	1
Werkgroep Opvang Statushouders (WOS)	1
Doelstellingen WOS	1
Asielprocedure	2
Taakstelling voor gemeenten.....	2
Sociale aspecten en gedragscode.....	3
Algemeen.....	3
Tips bij het communiceren met Statushouders	3
Rol als vrijwilliger	3
Grenzen stellen.....	4
Fietsen	4
De statushouder	5
Verschillende leefsituaties Statushouders	5
Kinderen.....	5
Inburgering.....	5
Administratieve aspecten	7
Administratiemap bij de Statushouder thuis en dossier WOS	7
BSN-, bankrekeningnummer en DigiD.....	7
Verzekeringen.....	7
Inkomen; uitkering, kinderbijslag en kinderopvang	8
Digitale registratiesysteem Regipro	8
Wonen – Leystromen	9
Aanbieding van een woning.....	9
Weigering van een woning.....	9
Werkafspraken met Leystromen.....	9
Inrichtingskrediet	10
Werkwijze Spreekuur en afspraken dagdelen.....	12
Algemeen.....	12
Fasering in begeleiding Statushouders	13
1 ^e fase.....	13
2 ^e fase.....	13
Meest voorkomende vragen en problemen bij het spreekuur	14
Belastingdienst.....	14
Openstaande rekeningen of facturen	14
Bijlagen.....	15
Handige adressenlijst	15
Lijst basis benodigdheden	18
Rollen vrijwilligers.....	19
Spreekuur en afspraken dagdelen	22

Stappen Fase 1	23
Stappen fase 2	30
Voorbeeld huurbetalingen	31
Doorverwijskaart	33
Handleiding Regipro	34

Algemene informatie

Werkgroep Opvang Statushouders (WOS)

De WOS is een werkgroep bestaande uit vrijwilligers die helpen vluchtelingen met een verblijfsvergunning om zich thuis te voelen in Goirle. Zij helpen bij moeilijke vragen, contacten met instanties en bij het invullen van formulieren. Daarnaast informeren en adviseren de vrijwilligers deze nieuwkomers in onze gemeente. Ook zijn er taalcoaches beschikbaar om te helpen bij het leren van de Nederlandse taal.

De gemeente heeft een wettelijke taak in de eerste opvang van Statushouders die bestaat uit maatschappelijke begeleiding en introductieactiviteiten. Onder maatschappelijke begeleiding wordt verstaan het begeleiden van een Statushouder bij onder meer huisvesting, het vinden van een school en het wegwijs maken in de gemeente Goirle.

Tot introductieactiviteiten worden gerekend activiteiten gericht op het zo spoedig mogelijk zelfstandig functioneren van de Statushouder in de samenleving. De gemeente Goirle heeft de opdracht om de begeleiding aan Statushouders te verzorgen aan de WOS toebedeeld.

In de eerste maanden wordt de Statushouder intensief geholpen met het regelen van allerlei zaken zoals huurcontracten, verzekeringen, de inrichting van het huis, etc. Naarmate de Statushouder, hier langer woont en stukje bij beetje de taal en de cultuur begrijpt, neemt de hulp van de vrijwilliger af en na verloop van tijd zal de begeleiding stoppen. Er blijft altijd de mogelijkheid om een beroep te doen op de hulp van vrijwilligers voor informatie en advies.

De WOS bestaat uit een bestuur, 2 ondersteuners vanuit ContourdeTwern (betaalde beroepskrachten) en een aantal vrijwilligers. Voor een overzicht van de verschillende soorten vrijwilligers en de taken die zij uitvoeren zie bijlage [Rollen vrijwilligers](#)

Doelstellingen WOS

De doelstellingen van de WOS zijn:

- Het vergroten van competenties en vaardigheden van Statushouders gericht op zelfstandig functioneren;
- Het bieden van ondersteuning aan Statushouders bij complexe problemen;
- Werken aan een afname van het aantal ondersteuningsvragen van Statushouders. Meetwaarde: het aantal ondersteuningsvragen van individuele Statushouders in de loop van de tijd;
- Het vergroten van de zelfredzaamheid van de verblijfsgerechtigden in de Goirlese samenleving;
- Het begeleiden van Statushouders bij de inburgering.

Namen beroepskrachten(s):

- Lia Bertens (Ondersteuner vanaf 01-05-2015)
- Anneke de Leeuw (Ondersteuner vanaf 01-04-2016)

Adressen WOS:

Postadres: Thomas van Diessenstraat 4, 5051 RK Goirle, 013-5349191

Voor alle e-mail adressen zie adressenlijst in Regipro.

Asielprocedure

Op dit moment komen de meeste vluchtelingen uit Syrië en Eritrea. Een vreemdeling die asiel aanvraagt in Nederland, meldt zich bij een aanmeldcentrum van de IND¹. Na deze aanmelding vangt het COA² de asielzoeker op in de centrale ontvangstlocatie (COL) in Ter Apel (Groningen).

In de COL verzorgt de Vreemdelingenpolitie de registratie en het identiteitsonderzoek. De GGD voert de verplichte tbc-controle uit. Na deze onderzoeken start een periode van rust en voorbereiding op de asielaanvraag, die minimaal zes dagen duurt. De asielzoeker wordt hierin bijgestaan door Vluchtelingen Werk Nederland en de Raad van Rechtsbijstand. Asielzoekers verblijven maximaal vier dagen in de COL.

Na afronding van de tbc-screening verhuist de asielzoeker naar één van de proces opvanglocaties (POL), waar hij zich verder kan voorbereiden op de asielaanvraag. De POL's bevinden zich altijd in de buurt van aanmeldcentra van de IND, waar de asielaanvraag van de asielzoeker in behandeling wordt genomen. Asielzoekers verblijven maximaal twaalf dagen in een POL. Het eerste deel van de asielprocedure is de Algemene Asielprocedure.

Na afloop hoort de asielzoeker van de IND of zijn asielaanvraag is ingewilligd, geweigerd of dat meer onderzoek nodig is. De asielzoeker verhuist van de POL naar een asielzoekerscentrum (AZC). Hier gaat de volgende fase van de asielprocedure in. Als de asielaanvraag is ingewilligd krijgt de asielzoeker een verblijfsvergunning en wordt hij gekoppeld aan een gemeente. De gemeente zorgt voor geschikte woonruimte.

Taakstelling voor gemeenten

Het vinden van een woning duurde in het verleden vaak erg lang. Vluchtelingen bleven noodgedwongen onnodig lang in asielzoekerscentra wonen, ook al hadden ze de asielprocedure achter de rug. Om ervoor te zorgen dat gemeenten voorrang geven aan de huisvesting van vluchtelingen, bepaalt het ministerie van Binnenlandse zaken hoeveel vluchtelingen iedere gemeente moet huisvesten. Dit staat in een 'taakstelling' die het ministerie ieder half jaar publiceert.

Het COA is verantwoordelijk voor de opvang, begeleiding en uitstroom (uit de opvang) van asielzoekers in Nederland. Binnen het asielbeleid hebben het COA en de Nederlandse gemeenten een gedeelde maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het COA stelt een informatieprofiel op over de vluchteling. Hierin worden gegevens opgenomen die voor de gemeente relevant zijn, zoals gezinsgrootte en -samenstelling, herkomstland, taal, opleiding, werkervaring en eventuele zichtbare lichamelijke beperkingen.

Op basis van dit informatieprofiel zoekt de gemeente geschikte woonruimte. Gemeenten hebben gemiddeld twaalf weken de tijd voor het vinden van woonruimte en de verhuizing van de vluchteling. Tien weken voor het vinden van woonruimte en twee weken voor de verhuizing naar de nieuwe woning. Na het ingaan van een huurovereenkomst heeft de vluchteling twee weken om te verhuizen.

¹IND: Immigratie- en Naturalisatiedienst. www.ind.nl

²COA: Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers (www.coa.nl)

Sociale aspecten en gedragscode

Algemeen

Je bent als vrijwilliger een belangrijk persoon voor de Statushouder. Het kan zijn dat je de enige Nederlandssprekende bent, waarmee ze informeel – vriendschappelijk contact hebben. De overige contacten zijn vooral met instanties en via de inburgeringscursus.

Je bepaalt zelf wat voor soort band je opbouwt met de Statushouder. Bepaal zelf de mate van afstand en nabijheid. Of je de Statushouder bij je thuis uitnodigt, is een individuele beslissing. Wij adviseren om dit **niet** te doen. Bezoek de Statushouder bij hem of haar thuis, op openbare plekken of op het zorgcentrum. Word je uitgenodigd om een keer bij de Statushouder te komen eten of iets dergelijks dan is het een individuele beslissing om daarop in te gaan of niet.

Zorg ook dat de Statushouder kennis maakt met de burens. Dat deze hen eens een keer uitnodigt voor thee of koffie. Het is belangrijk voor Statushouders om contacten te leggen met Nederlandssprekenden. Hierdoor bouwt de Statushouder een eigen netwerk op waardoor deze jou als vrijwilliger uiteindelijk niet meer nodig heeft.

De natuurlijke neiging bestaat soms om in de eigen groep te blijven hangen. Voor het goed Nederlands spreken en het integreren in onze samenleving is dit niet bevorderlijk. Help de Statushouder over de sociale drempel heen waardoor deze ook daadwerkelijk goed Nederlands leert spreken!

Tips bij het communiceren met Statushouders

1. Praat in korte, maar wel hele zinnen; "ik ga zitten op de stoel" en niet "zitten stoel".
2. Spreek de woorden los van elkaar. Rijg de woorden niet aaneen want dan kan de Statushouder het niet meer volgen.
3. Doe de dingen voor die je zegt "ik loop naar het raam", "ik doe het raam open", "ik doe het raam dicht".
4. Vraag de Statushouder die dingen na te doen; mensen begrijpen dan de betekenis van bijvoorbeeld een werkwoord.
5. Vertel steeds wat je doet "ik pak de pen", "ik vul het formulier in", "we lopen over straat", enz.
6. Vraag de Statushouder om ook in korte, hele zinnen te praten.
7. Corrigeer gerust als de inhoud niet zo belangrijk is.

Rol als vrijwilliger

De Statushouder is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar gedrag en daden. De vrijwilliger adviseert slechts en neemt in principe géén beslissingen voor de Statushouder. Het is belangrijk om te zorgen dat de Statushouder goed begrijpt wat hij/zij tekent of wat er afgesproken wordt. Ook is het van belang om zo snel mogelijk zo veel mogelijk de Statushouder zélf te laten doen. Immers op die manier leert hij/zij om zelfstandig te worden.

Als vrijwilliger is het werk wat je doet vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Dat betekent dat als je afspraken maakt met de WOS of met een Statushouder er op je gerekend wordt. Komt er iets tussen of is er iets aan de hand, zijn er vragen of problemen, geef dit dan aan bij de ondersteuner. Communicatie van afspraken is

erg belangrijk. ContourdeTwern heeft voor de vrijwilligers een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Meer informatie daarover bij de ondersteuner.

Grenzen stellen

Als vrijwilliger moet je van het begin af aan grenzen stellen. De Statushouder is zelf eindverantwoordelijke over zijn of haar leven en de keuzes die hij of zij maakt. Wel heeft de WOS een aantal belangrijke taken, waarvan de verantwoordelijkheid ligt bij de WOS ligt. Deze taken zijn beschreven in de checklijst (zie stap 10 in [Stappen Fase 1](#)). Het begeleiden van Statushouders naar een winkel of naar instanties met de auto, fiets of met de bus is afhankelijk van de persoonlijke situatie van de begeleider en van het adres van de Statushouder. Openbaar vervoer vanuit Riel bijvoorbeeld is erg lastig.

Let op: de vrijwilliger is niet per definitie een verhuizer, bezorger, chauffeur of klusjesman. Je kiest zelf waar je wel en niet bij helpt. Er zijn Statushouders die té gemakkelijk gebruik maken van de geboden hulp. En natuurlijk zijn er Statushouders die je hulp écht hard nodig hebben. Dat is per situatie verschillend.

Probeer zo veel mogelijk te stimuleren dat de Statushouders zaken zelf uitvoeren en dat jouw hulp ondersteunend en tijdelijk is. Denk na over wat voor band je met een Statushouder opbouwt. Denk na over het delen van je privé telefoonnummer en maak afspraken over voor jou geschikte momenten waarop de Statushouder contact met je mag opnemen. Loop je tegen problemen aan, overleg dan zo snel mogelijk met de ondersteuner.

Fietsen

Nederland is een fietsland. Dit is voor Statushouders vaak nieuw en een groot verschil met het land van herkomst. Van de WOS krijgen alle Statushouders éénmalig een fiets. De WOS heeft een samenwerking met Motor Cycle Support³ en de Diamant-groep Goirle. Fietsen die opgehaald worden door de Diamant-groep en na de wettelijke termijn niet door de eigenaar zijn opgehaald, worden aan motor Cycle Support overgedragen en daar opgeknapt. De WOS betaalt de materiaalkosten van de opknopbeurt.

Proces bij aanvraag van een fiets:

- Vraag aan de ondersteuner of deze een fietsbon wil maken voor de Statushouder.
- De ondersteuner belt vervolgens de Diamant-groep, met de mededeling dat de Statushouder een fiets op komt halen met de fiets bon.

Via het Centrum Buitenlandse Vrouwen Tilburg – CBV/13 volt – worden onder andere fietslessen gegeven. Benadruk het belang van kunnen fietsen aan de Statushouder. Het is gemakkelijk, kostenbesparend en bovendien gezond. Ook vrouwen met lange kleding e.d. kunnen leren fietsen.

³ Motor Cycle Support: begeleidt mensen met een lichte beperking, die tussen de wal en het schip dreigen te raken of zijn geraakt. Motor cycle Support Nederland biedt hen op werk op de motorwerkplaats of middels stages en plaatsing in begeleid Werken bij bedrijven in de regio.

De statushouder

Verschillende leefsituaties Statushouders

Er bestaan uiteraard verschillende leefsituaties voor de Statushouders: er kan sprake zijn van een gezin, gedeelte van een gezin, éénpersoonshuishouden waarvan het gezin nog in het land van herkomst woont, of een alleenstaande man of vrouw.

Ook de huisvesting varieert van eengezinswoning, appartement tot kamerbewoning. De woning kan in Riel of Goirle liggen. Gezinshereniging (Mvv⁴) vereist een specifieke aanpak en aandacht in eerste instantie van de ondersteuner en vervolgens ook van de begeleider. Constante afstemming tussen beroepskrachten en vrijwilligers is hierbij noodzakelijk.

De gezinsherenigingsaanvraag dient binnen 3 maanden na toekenning van de tijdelijke verblijfsvergunning gedaan te zijn om nareizen van gezinsleden mogelijk te maken. Gebleken is dat deze procedure erg veelomvattend en ingewikkeld kan zijn. Daarom is in deze gevallen altijd contact met de ondersteuner noodzakelijk.

Kinderen

Kinderen van Statushouders zullen moeten worden aangemeld bij een kinderdagverblijf, peuterspeelzaal, school of naschoolse opvang. De Statushouder heeft recht op kinderopvang tijdens de uren dat hij of zij de inburgeringsopleiding volgt. Voor dit doel kan men via de belastingdienst kinderopvangtoeslag aanvragen. Deze toeslag dekt niet alle kosten. Een vergoeding voor de overige kosten kan worden aangevraagd via de bijzondere bijstand.

Voor basis- en voortgezet onderwijs kan contact worden opgenomen met Maggie de Jong, leerplichtambtenaar van de gemeente Goirle. Zij geeft aan welke school geschikt is en welke school plaats heeft. Na toestemming van de gemeente kan je samen met de Statushouder de kinderen aanmelden. Bij voortgezet onderwijs zal worden verwezen naar de ISK (Internationale schakelklas) bij het vakcollege in Tilburg. Kinderen kunnen tot 18 jaar terecht op het ISK. Er kan dan ook een toelage bij DUO worden aangevraagd en belastingaftrek geregeld worden.

Als Statushouders naar het hoger onderwijs (mbo, hbo, wo) willen, zullen zij eerst inburgering moeten volgen omdat zij een bepaald Nederlands taalniveau nodig hebben om daar te kunnen starten en om een kans van slagen te hebben. Per situatie wordt gekeken welke opleiding het beste past.

Voor gezinnen met kinderen is er ook de mogelijkheid om gebruik te maken van Stichting Leergeld. Deze stichting biedt kinderen uit een minima gezin kansen om te kunnen deelnemen aan binnen- en buitenschoolse activiteiten. Er moet eerst een intermediair van stichting Leergeld aangevraagd worden waarna er een huisbezoek gepland kan worden. Er is vanaf januari 2015 een maximaal bedrag dat per kind uitgegeven mag worden: € 500,- per kind per jaar. Dat betekent meestal dat een kind maximaal aan één sport of hobby kan deelnemen.

Inburgering

4 Mvv: Machtiging Voorlopig verblijf. Immigranten die van buiten de Europese Unie (EU) komen hebben een visum nodig om ons land binnen te komen. Immigranten die voor een verblijf langer dan 3 maanden naar Nederland komen, hebben een machtiging tot voorlopig verblijf (mvv) nodig. Bij het aanvragen van een mvv, vraagt een immigrant ook een verblijfsvergunning aan. Dit is 1 procedure: de toegangs- en verblijfsprocedure. Na ongeveer 2-4 weken na de in reis kan de immigrant het verblijfsdocument ophalen bij de IND.

Alle Statushouders boven de 18 jaar zijn verplicht om in te burgeren. Eerst wordt er voor de inburgering een lening aangevraagd bij DUO⁵. Na de toezegging van de lening door DUO, meldt de WOS de Statushouders aan voor inburgering. Dit moet gebeuren bij organisaties die op een lijst van DUO van erkende inburgeringsinstituten staan. Deze informatie staat op de G-Schijf in het mapje 'inburgering' en is via een vrijwilliger administratie of de ondersteuner te krijgen.

Tijdens de intake bij de inburgering wordt het taalniveau getest. De test duurt ongeveer drie uur. Het kan zijn dat de Statushouder nog moet leren lezen en schrijven. In dat geval zal de Statushouder eerst een alfabetiseringscursus moeten volgen. Dit kan op dit moment bij Capabel en SNV. Meer informatie is te vinden op www.inburgeren.nl en www.blikopwerk.nl.

⁵ DUO: Dienst Uitvoerend Onderwijs. DUO is de uitvoeringsorganisatie van de Rijksoverheid voor het onderwijs. Financiert en informeert onderwijsdeelnemers en onderwijsinstellingen.

Administratieve aspecten

Administratiemap bij de Statushouder thuis en dossier WOS

Zorg dat je samen met de Statushouder een opbergmap maakt waarin de stukken systematisch (per organisatie naar datum gesorteerd) worden opgeborgen. Deze mappen liggen op kantoor bij het zorgcentrum. De WOS houdt van iedere Statushouder een digitaal dossier bij. In dat dossier kunnen alleen vrijwilligers van de WOS en de ondersteuners om privacy redenen. De originele documenten zijn altijd, voor zover mogelijk, in bezit van de Statushouder. Het kan zijn dat je tijdelijk een origineel document bij je houdt. Je geeft dit altijd weer zo snel mogelijk terug. De WOS maakt van belangrijke documenten scans en bergt deze op in het digitale systeem. Geef aan dat de Statushouder zijn papieren meeneemt naar het spreekuur of een afspraak zodat ze daar gekopieerd kunnen worden.

BSN-, bankrekeningnummer en DigiD

De Statushouders hebben over het algemeen een BSN nummer, DigiD en een bankrekening als ze vanuit het asielzoekerscentrum in een woning worden geplaatst. Dit is nodig voor alle verdere aanvragen en formulieren. De geboortedatum kan fictief zijn (bijvoorbeeld 01-01-1985) omdat er geen bewijstukken zijn met daarop de echte geboortedatum. De IND houdt dan een fictieve geboortedatum aan die leidend is. Zorg dat deze gegevens in het WOS-dossier staan en dat de intake vrijwilliger of begeleider deze heeft (behalve het DigiD wachtwoord, deze bewaart de Statushouder zelf). Ga zorgvuldig om met de persoonlijke gegevens. Geef deze en andere gegevens nooit aan derden. Is dat tóch nodig dan kan dat alleen met toestemming van de voorzitter en de ondersteuner óf bij toestemming van de Statushouder zelf. Gebruik de DigiD code alleen in het bij zijn van de Statushouder en log samen in. Een uitzondering hierop is het gebruik van de Token voor de toeslagen.

Verzekeringen

Voor veel Statushouders zijn verzekeringen geen bekend verschijnsel. Vandaar dat het belangrijk is dit fenomeen uit te leggen. Er is een versimpelde uitleg te vinden in de brochure 'Nieuw in Nederland' van de rijksoverheid (zie g-schijf map 'intake'). De Statushouder sluit alle verzekeringen zelf af, met hulp van de vrijwilliger. Een Statushouder kan later alsnog beoordelen of hij/zij daarin wijzigingen wil aanbrengen.

Ziektekostenverzekering

Een ziektekostenverzekering is verplicht. Uitleg is nodig over de maandelijkse premie (automatisch afschrijven) en het eigen risico. Een Statushouder begrijpt het niet altijd als er naast een forse premie per maand ook nog rekeningen komen voor medicijnen en dergelijke. De klantmanager van de gemeente geeft een formulier voor een collectieve CZ-ziektekosten verzekering (deze is in 2016 de goedkoopste). Advies is om deze meteen bij de aanvraag van de uitkering in te vullen en op te sturen. Bij aanmelding via de gemeente krijgt de Statushouder korting. Het is een basispakket en een aanvullende verzekering. De gemeente verstrekt geen bijzondere bijstand meer voor ziektekosten. Het is dus aan te raden om deze aanvullende verzekering aan te vragen.

Aansprakelijkheidsverzekering

Een aansprakelijkheidsverzekering (WA) is niet verplicht maar zeer zeker wenselijk. Zeker als er kinderen in het gezin zijn. De gemakkelijkste en goedkoopste oplossingen zijn te vinden bij de bank van de Statushouder of bij ZLM (goedkoopste aanbieder in 2016).

Inboedelverzekering

Een inboedelverzekering is niet verplicht. Vaak hebben mensen tweedehands spullen, al kan een gehele inrichting van een huis toch nog een significant bedrag waard zijn. De verzekering vergoedt de nieuwwaarde.

Inkomen; uitkering, kinderbijslag en kinderopvang

Elke Statushouder van 18 jaar of ouder heeft recht op een uitkering als hij of zij in Goirle/ Riel komt wonen. Tijdens de afspraak bij Sociale Zaken wordt deze uitkering aangevraagd.

Bedragen bijstandsuitkering (per 01.01.2016):

Gehuwden/samenwonenden per maand	€ 1.320,09
Vakantie-uitkering	€ 69,48
Totaal	€ 1.389,57
Alleenstaanden en alleenstaande ouders per maand	€ 924,06
vakantie-uitkering	€ 48,64
Totaal	€ 972,70

Bij kamerbewoning (geen eigen voordeur of gedeelde keuken/badkamer) gaat de uitkering omlaag met € 137,26 per maand. Ook valt de uitkering lager uit als er inwonende (ook eigen kinderen of broer, zus) personen zijn ouder dan 21 jaar, niet studerend, ongeacht inkomen (kostendelersnorm).

Kinderbijslag (1 januari 2016):

Per kind 0 t/m 5 jaar (70%)	€ 197,67
Per kind 6 t/m 11 jaar (85%)	€ 240,03
Per kind 12 t/m 17 jaar (100%)	€ 282,39

Kinderopvang (De maximum uur prijzen voor de dagopvang, buitenschoolse opvang en gastouderopvang, 1 januari 2016):

Dagopvang voor kinderen tot 4 jaar.	€ 6,89
Buitenschoolse opvang voor kinderen tussen 4 en 12 of 13 jaar	€ 6,42
Gastouderopvang	€ 5,52

De kinderopvang toeslag loopt via de belastingdienst.

Digitale registratiesysteem Regipro

Sinds maart 2015 wordt er gebruik gemaakt van het digitale registratie systeem 'Regipro'.

Regipro.Net is een web based cliëntvolgsysteem. Dat betekent dat een internetprovider wordt gebruikt om met Regipro.Net te werken. Dit geeft de mogelijkheid om vanaf verschillende locaties in Regipro.Net te werken, zonder dat op die locatie specifieke programma's of bestanden aanwezig hoeven te zijn. De link om in te loggen is: www2.Regipro.net/contour

Via de ondersteuner kun je een inlogcode krijgen. De administratie vrijwilligers, vrijwilligers intake, vrijwilligers spreekuur werken in Regipro. De tolken en begeleiders niet altijd, zij sturen meestal de updates per mail of doen dit mondeling of per telefoon aan de ondersteuner. De ondersteuner of administratie vrijwilliger zet deze updates dan in Regipro.

Voor een handleiding Regipro zie de bijlage [Handleiding Regipro](#).

Wonen – Leystromen

Aanbieding van een woning

De Statushouder krijgt van Leystromen éénmalig een woning aangeboden die past bij zijn of haar gezinssituatie. Als een Statushouder een gezinshereniging heeft aangevraagd, is het soms niet mogelijk om meteen een passende woning aan te bieden. Later, als het gezin in Nederland is, wordt naar een passende woning gezocht.

De Statushouders komen vanuit een asielzoekerscentrum naar de gemeente Goirle – Riel voor bezichtiging van de woning. In principe kan de Statushouder de woning weigeren, maar dat gebeurt zelden.

Het COA biedt éénmalig een passende woonruimte aan een Statushouder aan in de centrale opvang (AZC). Eenmalig wil zeggen dat hij (in principe) niet kan weigeren. Passend wil zeggen dat het COA bij de aanbieding rekening houdt met een aantal plaatsingscriteria:

- Er is sprake van familie in de eerste graad (sprake van de familierelatie ouder-minderjarig kind);
- Er is sprake van arbeid (sprake van een (vast arbeidscontract) van minimaal een half jaar en minimaal 20 uur in de week);
- Er is sprake van gezinshereniging (er is een visum tot gezinshereniging verleend);
- Er is sprake van het volgen van een studie (toelating specifieke opleiding waarbij het niet mogelijk is om tussentijds van instelling te veranderen, bijvoorbeeld speciaal onderwijs, of universitaire studie waarbij er sprake is van loting);
- Er is een medische of psychosociale indicatie.

Weigering van een woning

Indien betrokkene de aangeboden woonruimte weigert, wordt er een woningweigeringprocedure gestart. Tijdens het 1e woonweigering gesprek kan betrokkene de reden(en) van weigering kenbaar maken. Tevens zullen de consequenties van onterecht weigeren uitgelegd worden. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt en naar de afdeling juridische zaken van het COA gestuurd. Deze afdeling beoordeelt a.d.h.v. de plaatsingscriteria de woningweigering. Weigert betrokkene terecht, dan zal er door het COA een nieuwe bemiddeling naar een geschikte woning/gemeente worden opgestart. Weigert betrokkene onterecht, dan zal dit tijdens een 2e gesprek worden toegelicht en zal men op de consequenties van weigeren gewezen worden. Betrokkene heeft na dit gesprek nog 24 uur de tijd om alsnog op de weigering terug te komen. Doet men dit niet, dan stoppen de COA-voorzieningen en dient betrokkene de opvanglocatie te verlaten. Indien betrokkene de opvanglocatie niet vrijwillig verlaat, dan zal het COA een ontruimingsprocedure opstarten.

Werkafspraken met Leystromen

De WOS heeft afspraken gemaakt met Leystromen over de huurbetalingen van Statushouders die zich in Goirle gaan vestigen en dus een huurwoning van Woonstichting Leystromen betrekken en van Sociale Zaken een uitkering gaan krijgen. Dit om te voorkomen dat statushouders in het begin worden geconfronteerd met een huurachterstand door het moeten wachten op de huurtoeslag. Vooral in het begin verloopt de huurbetaling als volgt:

Er is sprake van een gebroken maand

De Statushouder krijgt geen huurtoeslag over een gebroken maand. De gemeente betaalt de fictieve

huurtoeslag in het geval van een gebroken maand als *bijzondere bijstand* direct aan Leystromen. Deze regeling is onder andere getroffen om te voorkomen dat de statushouder al direct met een huurachterstand begint omdat Leystromen verwacht dat de huur vooraf wordt betaald. De huur over de gebroken maand wordt vervolgens ingehouden op de bijstandsuitkering. De huur wordt vervolgens ook door de gemeente betaald aan Leystromen.

1e hele maand huur

De gemeente betaalt de huur minus de huurtoeslag aan Leystromen als *bijzondere bijstand*. Leystromen accepteert dat de huurtoeslag pas wordt betaald als deze door de statushouder wordt ontvangen. Hier kunnen een aantal maanden overheen gaan. Aan het einde van de 1e maand dient de statushouder de huur exclusief de huurtoeslag te pinnen bij Leystromen.

Opvolgende maanden, de huurtoeslag is nog niet uitgekeerd

Totdat de huurtoeslag rond is, mag de Statushouder de huur minus de fictieve huurtoeslag betalen aan Leystromen. De fictieve huurtoeslag wordt elke maand als schuld opgebouwd. De Statushouder (bij voorkeur met begeleiding van vrijwilliger intake) gaat direct na ontvangst van een eerste volledige maanduitkering (eind van de 1e volle maand dat de Statushouder in de woning woont) naar Leystromen om daar de huur minus de fictieve huurtoeslag te pinnen.

Huurtoeslag wordt (eindelijk) uitgekeerd aan de Statushouder

Zodra de (achterstallige) huurtoeslag wordt uitgekeerd aan de statushouder, dient deze vervolgens ook betaald te worden aan Leystromen. Ook dit bedrag wordt ten kantore van Leystromen gepind. Zodra de huurtoeslag maandelijks bij de Statushouder binnenkomt, dient de volledige (bruto) huur voortaan maandelijks te worden betaald aan Leystromen. Ten kantore van Leystromen wordt daarvoor een automatische incasso opgemaakt en ondertekend (niet zelf automatisch overmaken).

Het kantoor van Leystromen Goirle is elke werkdag tot 12.30 uur geopend.

Adviseer de Statushouder om alle pinbonnen in de administratie te bewaren.

De WOS en Woonstichting Leystromen hebben ingestemd met deze werkafpraak.

Een uitgewerkt voorbeeld is te vinden in Bijlage [Voorbeeld huurbetalingen](#)

Inrichtingskrediet

Als de Statushouder een woning aangeboden krijgt, wordt die mogelijk kaal opgeleverd. Hij of zij moet dus helemaal van nul af aan beginnen. Daarom lenen zij via de gemeente een inrichtingskrediet bij de kredietbank. De Statushouder kan met dit geld de meest basale benodigdheden voor het nieuwe huis aanschaffen, zoals een bed, bank, tafel, koelkast en stoelen. Maar ook verf, terpentijn en kwasten. Het inrichtingskrediet is geen gift, maar een lening bij de kredietbank. Deze lening dient terug te worden betaald in 3 jaren. De gemeente houdt automatisch 6% van de uitkering in en betaalt dit rechtstreeks aan de Kredietbank. Het bedrag van de aflossing dat hoger is dan deze 6% wordt door de gemeente als bijzondere bijstand rechtstreeks aan de Kredietbank betaald.

Voor inrichting van woningen zijn de kringloopwinkels over het algemeen zeer geliefd. Goedkope witgoedwinkels ook. Zie handige adressen in bijlage [Handige adressenlijst](#). De vrijwilliger kan helpen om bijvoorbeeld het bezorgbedrag weg te onderhandelen. Omdat de lening en de uitkering variabel is, is deze bijzondere bijstand dus bij verschillende Statushouders ook verschillend.

Bedragen inrichtingskrediet (vanaf 01.01.2015):

jongmeerderjarigen van 18 tot 21 jaar	€ 1.470,84
alleenstaande kamerbewoner	€ 1.470,84
alleenstaande, zelfstandig gehuisvest	€ 2.813,16

gehuwd/samenwonend	€ 4.748,10
eenoudergezin	€ 4.748,10
voor ieder kind extra	€ 586,50

In bijlage [Lijst basis behoeften](#) zit een lijst basis behoeften voor een huis.

Pas op met overname van spullen van de oude huurder; soms wordt daarvoor een (t ) groot bedrag gevraagd door de vertrekkende huurder. Zorg ervoor dat de Statushouder verantwoordelijk wordt gemaakt. Neem contact op met de ondersteuner als er onenigheid dreigt.

Werkwijze Spreekuur en afspraken dagdelen

Algemeen

De beroepskracht van ContourdeTwern zorgt ervoor dat er voldoende vrijwilligers beschikbaar zijn voor het spreekuur en de afsprakendagdelen. De vrijwilligers plannen steeds één maand vooruit hun beschikbaarheid in.

De vrijwilliger kijkt zelf tijdig via zijn outlookaccount van ContourdeTwern of er afspraken staan ingepland voor hem/haar in de agenda van de WOS.

Bij het spreekuur kunnen zowel de Statushouders als begeleiders terecht met alle vragen op het gebied van financiën, wonen, inburgering, scholen, etc. Tijdens het spreekuur is, in ieder geval, één beroepskracht aanwezig, ondersteund door vrijwilligers.

Voor een overzicht van werkwijze spreekuur en afspraken dagdelen wordt verwezen naar bijlage [Spreekuur en afspraken dagdelen](#).

Fasering in begeleiding Statushouders

De ondersteuning van Statushouders duurt gemiddeld 1 jaar. Dit jaar is opgedeeld in twee fasen. De eerste fase bestaat uit de intake periode vanaf het moment dat de Statushouder gekoppeld wordt aan Goirle tot het moment dat de huurtoeslag loopt. Dan start de tweede fase die loopt tot het moment dat de begeleiding afgebouwd wordt en de Statushouder met vragen doorverwezen wordt naar de voorliggende voorzieningen waar andere Goirlenaren ook gebruik van maken. Meer hierover in het hoofdstuk 'doorverwijzen'.

1^e fase

Vorbereiding 1: De Statushouder verblijft in een AZC en wordt na het verkrijgen van een status (verblijf bepaalde tijd), gekoppeld aan een gemeente door het COA⁶. Het COA houdt rekening met eerste en tweede graad familieleden bij de plaatsing, niet met vrienden of andere familie. De voorzitter en ondersteuner ontvangen per e-mail via de contactpersoon van de gemeente (Frans van Bree) de naam van de Statushouder en de samenstelling van het gezin en of er een gezinshereniging (Mvv⁷) is aangevraagd. Woningcorporatie Leystromen krijgt deze informatie ook door en gaat dan zoeken naar een gepaste woning. Indien er gezinshereniging is aangevraagd, wordt geprobeerd meteen een passende woning voor het gehele gezin te vinden. Dat lukt niet altijd, waardoor in dat geval pas bij aankomst van het gezin een passende woning wordt gezocht.

Vorbereiding 2: Leystromen heeft een woning gevonden voor de Statushouder. De contactpersoon van de gemeente zorgt ervoor dat Leystromen en de WOS de juiste persoonsgegevens ontvangen van de Statushouder op een informatieformulier van COA. De Statushouder heeft dan al een IND-beschikking en het pasje van de IND (gelijk te stellen met het identiteitsbewijs) ontvangen alsook een BSN-nummer. De Statushouder staat ingeschreven in de BRP (Basisregistratie Personen) van de gemeente waarin het AZC zich bevindt. Leystromen ontvangt via de gemeente de RVA⁸ verklaring (Ook wel COA geld genoemd). Vanaf dit moment gaat de WOS de Statushouder begeleiden. De Leystromen stuurt per post de woningaanbiedingsbrief aan de Statushouder, de WOS krijgt een kopie van deze brief per e-mail. Er volgen nu een aantal stappen die gevolgd dienen te worden. Deze zijn te vinden in de bijlage [Stappen Fase 1](#)

2^e fase

In de 2e fase wordt er gewerkt aan verzelfstandiging van de Statushouder. Er zijn nog een paar zaken die de WOS controleert, daarnaast is de Statushouder zelf verantwoordelijk voor zijn eigen financiën en post. Zie voor de stappen in deze fase bijlage [Stappen fase 2](#).

⁸ RVA: Regeling Verstrekking Asielzoekers, vestrekking van basisvoorziening voor een vluchteling. O.a. ziektekosten verzekering en onderdak. Tijdens hun verblijf in het AZC hebben zij recht op een bedrag voor eten, kleding en persoonlijke uitgaven. Voor een gezin met twee kinderen is dat 162 euro per week. #actuele bedragen

Meest voorkomende vragen en problemen bij het spreekuur

Op bepaalde momenten wordt er een spreekuur gehouden op de locatie van ContourDeTwern in Goirle. Dan kunnen Statushouders, ook zonder afspraak, langskomen om advies en hulp bij allerlei administratieve zaken.

Belastingdienst

Er zijn regelmatig problemen met de zorg of huurtoeslag. Merk je dat er iets verkeerd loopt of heb je twijfels? Neem dan meteen contact op met de ondersteuner. Als er problemen met toeslagen zijn is het belangrijk om te weten dat de WOS **GEEN** bezwaarschriften maakt, daarvoor verwijzen we door naar Bureau Sociaal Raadslieden (Zie doorverwijskaart).

Openstaande rekeningen of facturen

Het komt regelmatig voor dat Statushouders rekeningen niet (op tijd) kunnen betalen. Wij helpen hen dan om een betalingsregeling af te sluiten. Zorg ervoor dat het duidelijk is wat er afgesproken wordt en wat, hoe en wanneer de Statushouder moet betalen. Zorg er ook voor dat deze afspraken op papier worden gezet voor de Statushouder en dat deze afspraken ook in het dossier komen te staan.

Nog nader uit te werken:

Medische vragen

Ov-chipkaart

Verblijfdocument

Inburgering

Kinderopvang

Bijlagen

Handige adressenlijst

Algemeen						
Gemeente Goirle – Riel	Oranjeplein 1, 5051 LT Goirle	Postadres: postbus 17, 5050 AA Goirle	013 - 531 0610	www.goirle.nl		
ContourdedeTwern	Thomas van Diessenstraat 4, 5051 RK Goirle		013 - 534 9191	www.contourdetwern.nl		
'T loket	Thomas van Diessenstraat 4, 5051 RK Goirle		013-534 9191		info@loketgoirle.nl	
Woonstichting Leystromen	Oranjeplein 3, 5051 LT Goirle		088 - 031 3300	www.leystromen.nl	info@leystromen.nl	Let op locatie Goirle tot 12.30 open
CZ ziekttekostenverzekeraar			Klantenservice: 0900 - 0949 Nieuwe klanten: 0800- 024 4488	www.cz.nl		
VGZ zorgverzekeraar			0900 - 8490	www.vgz.nl		
13volt (Centrum voor buitenlandse vrouwen Tilburg)	Boomstraat 131, 5038 GP Tilburg		013- 4675103	www.13volt.nl	info@13volt.nl	
La Poubelle	Nobelstraat 18 a, Goirle		013 - 543 9222		Maandag: 13.00 uur tot 17.00 uur Dinsdag t/m zaterdag: 9.30 uur tot 17.00 uur	
	Hoevenseweg 3 5017 AD Tilburg		013 - 543 9222		Maandag: 13.00 uur tot 18.00 uur Dinsdag t/m vrijdag: 10.00 uur tot 18.00 uur Zaterdag: 10.00 uur tot 17.00 uur	
Paul van Korven tweewielers	Tilburgseweg 68, 5051 AJ Goirle		013-534 1403		info@paulvankorvenfietsen.nl	
Tolkentelefoon			074 - 255 5222 en 074 - 2555233 (voor plannen afspraak) 088 - 2555222	www.vcpv.nl www.tvcn.nl		De tolkentelefoon alleen inschakelen na overleg met Lia Bertens
Huisartsen						
Huisartsenpraktijk Oranjeplein	Oranjeplein 2-D		013 - 870 0141 of 013 - 870 0140			
Huisartsengroep Frankische Driehoek	Frankische Driehoek 6, 5052		013 - 534 3434			

	BL Goirle					
Huisartsenpraktijk De Jong	De Wieken 10, 5051 AP Goirle		013- 534 1250			
Tandartsen						
Mondzorgpraktijk Goirle	Baanakkerstraat 4, 5051BD Goirle		013 - 534 1937			
Tandheelkundig Centrum Goirle	Oranjeplein 2f, 5051 LW Goirle		013-303 0020		info@tcgoirle.nl	
P.P.H. Giesberts Tandarts	van Haestrechtstraat 66, 5051VE Goirle		013-534 4553		info@tandartsgiesberts.nl	
Apotheken						
Apotheek Oranjeplein	Oranjeplein 2E		013-870 0126			
Mediq Apotheek	Frankische Driehoek 6a 5052 BL GOIRLE		013-534 1390			
Mediq Apotheek	Kalverstraat 23 5051 NK GOIRLE		013-534 1101			
Winkels						
Aldi	Wethouder de brouwerstraat 33, Goirle					
EMTE	De hovel 16, Goirle					
Albert Heijn	De hovel 19, Goirle					
	Koningsschild 11, Goirle					
Karwei	Edisonstraat 7, Goirle					
Praxis	Ringbaan zuid 7, Tilburg				www.praxis.nl	
	Lovense Kanaaldijk 165, Tilburg					
Gamma	Ceramstraat 12, Tilburg				www.gamma.nl	
BBC	Ringbaan Zuid 11a, Tilburg				www.bcc.nl	
Dixons	Heuvelstraat 33, Tilburg				www.dixons.nl	
Expert	Bredaseweg 110, Tilburg				www.expert.nl	

Mediamarkt	Pieter Vreedeplein 152, Tilburg				www.mediamarkt.nl	Gratis thuisbezorgen
HEMA	De Hovel 47, Goirle					
Kijkshop	Schouwburgring 22, Tilburg					
	Heuvelstraat 75a, Tilburg				www.kijkshop.nl	(ook zeer goed voor elektronica)
Action	Dorpstraat 25, Riel					
Big Bazaar	Hogendorpplein 75, Goirle					
Webwinkels/handige internet sites						
www.bol.com						
www.facebook.nl (zoeken naar GRATIS Goirle~Riel~Tilburg)						
www.marktplaats.nl						

Lijst basis benodigdheden

Basislijst inrichting Statushouder

- o Laminaat/vloerbedekking
- o Behang/verf
- o Gordijnen
- o Bedden
- o Matras
- o Beddengoed
- o Kussens
- o Handdoeken, theedoeken, etc.
- o Koelkast/ vriezer
- o Fornuis/ oven/magnetron
- o Pannen
- o Borden
- o Bestek
- o Koffiezetapparaat/Waterkoker
- o Kopjes/Mokken
- o Glazen
- o Eettafel
- o Eetstoelen
- o Bank/fauteuil
- o Salontafel
- o Lampen
- o Kast/dressoir
- o Tv meubel
- o Wasmachine
- o Stofzuiger
- o Schoonmaak spullen/ emmers/dweil + stok/zeem/trekker/bezem/stoffer en blik
- o Strijkijzer/ strijkplank
- o Fietspomp/bandenplak set

Rollen vrijwilligers

Hieronder worden de verschillende rollen van vrijwilligers binnen de Werkgroep Opvang Statushouders uitgelegd.

Vrijwillige bestuursleden

De werkzaamheden zijn:

- Vertegenwoordigen van de WOS naar buiten toe, het uitdragen van de belangen van de Statushouders en de doelgroep naar derden toe (zoals de gemeente, de woningbouwvereniging, politieke partijen e.d.);
- Het volgen en bijhouden van de ontwikkelingen op het werkterrein van de WOS;
- In samenspraak met de ondersteuner van ContourdeTwern het bepalen van het beleid van de WOS;
- Het sturen op visie en strategie van de WOS;
- Het hebben van een adviserende rol naar de gemeente Goirle/Riel;
- Het zijn van de linking pin tussen de WOS-vrijwilligers en de ondersteuner van ContourdeTwern;
- Het toezien op de uitgaven en de verantwoording van het budget van de WOS;
- Samen met de ondersteuner van ContourdeTwern maken van de rapportages voor de gemeente Goirle/Riel;
- Overleg initiëren van de WOS-vrijwilligers. Als voorzitter maak je de agenda, zit je het overleg voor en wijs je een notulist aan.

Vrijwilliger Spreekuur

De werkzaamheden zijn:

- De Statushouders helpen met de vragen die zij hebben (bijvoorbeeld op het gebied van huurzaken, uitkeringszaken, belastingzaken, zorgverzekeringen) tijdens het inloopspreekuur op donderdagmiddag van 15:00 uur tot 17:00 uur en op afspraak op maandagochtend of dinsdagmiddag;
- Het inplannen van een afspraak voor de Statushouder indien het beantwoorden van de vraag/vragen van de Statushouder langer duurt dan 20 minuten.
- Het registreren van de input die tijdens het spreekuur is verkregen in het digitale dossier van de Statushouder.

Vrijwillige Tolk

De werkzaamheden zijn:

- Het vertalen van de gesprekken tussen de Statushouder en de vrijwilliger van WOS, onder andere tijdens het spreekuur van WOS;
- Het vertalen van de gesprekken tussen de Statushouder en andere betrokken organisaties (bijvoorbeeld de gemeente of de woningbouwvereniging).

Vrijwilliger Intake

De werkzaamheden zijn:

- Het begeleiden van de Statushouder bij onder andere:
 - Het bezichtigen van de woning, het vertalen van / uitleg geven over de huurovereenkomst, het aanvragen van de huurtoeslag, het regelen van zaken die nodig zijn voor de inrichting van de woning;
 - Het inschrijven bij de gemeente, het aanvragen van een uitkering;
 - het aanvragen van diverse verzekeringen waaronder de verplichte zorgverzekering en de nutsvoorzieningen (gas/water en licht);
 - Het aanmelden voor de inburgeringscursus;
- Het wegwijs maken van de Statushouder binnen de gemeente op het gebied van winkels, de dokter, sociale activiteiten, (indien nodig) de scholen e.d.;
- Het zorgdragen voor ondertekening van de benodigde formulieren;

- Het up-to-date houden van het digitale dossier.

De vrijwilliger Intake begeleidt de Statushouder circa 3-6 maanden, tot het moment dat de huurtoeslag rond is. Voornamelijk de eerste maanden ben je actief betrokken bij de begeleiding van de Statushouders. Daarna kan de begeleiding worden afgebouwd en kun je de zelfredzaamheid van de Statushouder stimuleren. Na circa een half jaar kan de begeleiding van de Statushouders, voor zover nodig, worden overgedragen aan de vrijwilliger Begeleiding WOS.

Vrijwilliger Begeleiding

De werkzaamheden zijn:

- Het beantwoorden van de vragen van de Statushouder, onder andere op administratief gebied. Je neemt samen de post door en bespreekt de financiële administratie;
- Het stimuleren/coachen van de Statushouder om zelf zijn administratie of andere zaken op te pakken en te regelen;
- Je ondersteunt de Statushouder bij het vergroten van zijn/haar eigen netwerk (bijvoorbeeld door hem/haar in contact te brengen met buurtgenoten en te wijzen op mogelijke activiteiten);
- Het up-to-date houden van het digitale dossier van de Statushouder.

De vrijwilliger Begeleiding WOS speelt voornamelijk een rol op het moment dat de Statushouder reeds 6 maanden woonachtig is binnen de gemeente en al wegwijs is gemaakt binnen de gemeente. Je houdt de vinger aan de pols en samen met de Statushouder bespreek je de lopende zaken. Als je signaleert dat er bepaalde zaken niet goed (dreigen te) gaan, handel je proactief en coach je de Statushouder.

Vrijwilliger Administratie

De werkzaamheden zijn:

- Het aanmaken van het digitale dossier van de Statushouder en het vastleggen van de gegevens in het registratiesysteem;
- Het voorbereiden van de benodigde papieren formulieren voor de vrijwilliger Intake van de WOS;
- De benodigde informatie toevoegen aan het dossier (o.a. papieren documenten inscannen en toevoegen aan het digitale dossier);
- Het maken van afspraken met de gemeente en andere organisaties (o.a. de Sociale Dienst, woningbouwvereniging e.d.)
- Het versturen van uitnodigingen aan de Statushouder voor de gemaakte afspraken met WOS en andere organisaties (o.a. de gemeente en de woningbouwvereniging);
- Registreren van de afspraken en contacten in een registratiesysteem.

Rol ondersteuner

De ondersteuner, werkzaam bij ContourdeTwern, adviseert (inhoudelijk en beleidsmatig), signaleert en faciliteert de Werkgroep Opvang Statushouders en de gemeente Goirle Riel.

De ondersteuner staat naast de WOS en werkt samen met de voorzitter van de WOS. De ondersteuner is verantwoordelijk op operationeel niveau en de voorzitter is verantwoordelijk op strategisch niveau.

De werkzaamheden van de ondersteuner ten behoeve van het signaleren en adviseren zijn:

- Het bijhouden van de relevante ontwikkelingen en het adviseren hierover aan de voorzitter en de gemeente;
- In samenspraak met de voorzitter de signalen vanuit de WOS vertalen naar beleidsinformatie richting de gemeente;
- Inhoudelijk en beleidsmatig adviseren van de WOS over taak en opdracht;
- Inhoudelijk en beleidsmatig adviseren van de gemeente;
- In samenspraak met de voorzitter zorgdragen voor de rapportage voor de gemeente.
- T.b.v. de operationele aansturing;
- Verdelen van de Statushouders over de uitvoerende vrijwilligers van de WOS;
- Begeleiden van de 1e intake van de Statushouder (tenzij een ervaren vrijwilliger dat kan oppakken);

- Begeleiden en coachen van de vrijwilligers van de WOS;
- Meedraaien van het spreekuur: Indien mogelijk draaien de vrijwilligers het spreekuur zelfstandig. De ondersteuner is aanwezig tijdens het spreekuur om vragen te beantwoorden en draait ook mee met het spreekuur om affiniteit te behouden met de inhoudelijke zaken die aan bod komen tijdens het spreekuur;
- Aanspreekpunt zijn voor de vrijwilligers op inhoudelijk niveau;
- Zorgdragen voor het overzicht op de caseload en de kwaliteitsborging op dossierniveau;
- Het up-to-date houden van de werkprocessen;
- Het bieden van ondersteuning bij complexe vraagstukken van de Statushouders en, indien nodig, samen met de begeleidende vrijwilliger zorgdragen voor een juiste doorverwijzing;
- Het bieden van inhoudelijke ondersteuning bij crisisopvang (binnen de mogelijkheden van de WOS c.q. ContourdeTwern) van de Statushouders en zorgdragen voor juiste doorverwijzing;
- Controleren of de taakstelling van de COA aan de gemeente (zoals door Frans van Bree wordt doorgegeven) overeenkomt met het aantal door de WOS in begeleiding genomen Statushouders.
- T.b.v. het netwerk:
- In samenwerking met de voorzitter het onderhouden en desgewenst uitbreiden van een relevant netwerk voor de WOS;
- Indien gewenst het netwerk informeren over (ontwikkelingen betreffende) de WOS;
- Op operationeel niveau aanspreekpunt zijn van de WOS voor derden;
- Binnen het netwerk aanspreekpunt zijn voor ContourdeTwern betreffende de WOS.
- T.b.v. het faciliteren:
- Organiseren van een basistraining c.q. themabijeenkomsten voor de vrijwilligers van de WOS;
- Zorgdragen voor toegang van de vrijwilligers tot het registratiesysteem;
- Zorgdragen voor het boeken van vergaderruimte, alsook spreekruimtes tijdens spreekuur en afsprakenagdelen, met beschikbaarheid over computer, telefoon, printer e.d.;
- Ondersteunen van de voorzitter bij het werven van nieuwe vrijwilligers voor WOS;
- In samenspraak met de voorzitter het overleg met de WOS voorbereiden.

Spreekuur en afspraken dagdelen

Werkwijze spreekuur

Dinsdag van 15.00-17.00 uur

1. In de agenda van de receptie staat welke ruimte(s) beschikbaar is/zijn voor het spreekuur.
2. De vrijwilligers die zijn ingepland voor het helpen alleen of samen de Statushouders.
3. Statushouder komt binnen en geeft aan de receptie door dat hij/zij voor spreekuur van Werkgroep Opvang Statushouders komt.
4. Receptie geeft door aan de vrijwilligers dat er een Statushouder voor het spreekuur is.
5. De vrijwilliger gaat in een spreekkamer zitten met de Statushouder en handelt binnen ongeveer 20 minuten de vraag af. Lukt dit niet binnen 20 minuten, dan plant de spreekuurvrijwilliger een afspraak in op een afspraken dagdeel (rekening houdend met beschikbaarheid van de vrijwilligers/ondersteuner). Daarbij geeft hij een korte weergave van de inhoud van de afspraak.
6. Voor een afspraak voor een afspraken dagdeel wordt standaard 1 uur ingepland. In overleg met de vrijwilliger kan hiervan worden afgeweken.
7. Aan het eind van het spreekuur verstuurt de spreekuurvrijwilliger een email een overzicht van de geplande afspraken voor de week erop de vrijwilligers of ondersteuner.

Werkwijze afspraken dagdelen

Tijdstip afspraken dagdelen:

Maandagochtend van 9:30 uur tot 12:00 uur

1. De WOS-vrijwilliger spreekuur en afspraken dagdelen geeft aan per dagdeel wanneer hij/zij beschikbaar is, door dit in de agenda te vermelden onder kopje 'beschikbaarheid'.
2. Locaties over beschikbare spreekkamers staan vermeld in de agenda van de receptie.
3. De spreekuurvrijwilliger en ondersteuner kunnen afspraken inplannen. Bij het inplannen van een afspraak worden:
 - a. De naam Statushouder vermeld;
 - b. De naam van de vrijwilliger/ondersteuner met wie de afspraak is;
 - c. Het tijdstip en de beschikbare ruimte;
 - d. Indien mogelijk wordt de vraag(/inhoud van afspraak) vermeld.
1. De receptie en spreekuurvrijwilliger plant standaard 1 uur voor een afspraak in tenzij anders wordt afgesproken.
2. Als de Statushouders komen vraagt de receptioniste de naam en checkt of deze in de agenda staat. Zij belt dan de desbetreffende vrijwilliger/ondersteuner en geeft door dat de afspraak er is.
3. Als de afspraak niet in de agenda staat, verwijst de receptioniste de Statushouder door naar het inloospreekuur. Indien de desbetreffende vrijwilliger op het zorgcentrum Goirle aanwezig is, kan de receptioniste even navraag doen bij de vrijwilliger/ondersteuner of hij de Statushouder alsnog te woord kan staan op dat moment.

Stappen Fase 1

Stap 1: De administratie krijgt de informatie door over de Statushouder en maakt een nieuw dossier aan in Regipro. Let goed op dat de namen juist gespeld worden.

Stap 2 en 3: De juiste informatie wordt opgeslagen in Regipro.

Stap 4: De ondersteuner wijst de Statushouder aan een vrijwilliger intake toe. De vrijwilliger intake begeleidt de Statushouder gedurende de eerste maanden (zie rol vrijwilliger Intake).

Stap 5: Als er sprake is van overnames in de woning (Gordijnen, vloer, apparaten), dan legt de vrijwilliger administratie in overleg met de vrijwilliger Intake en de medewerker van de Leystromen een datum + tijdstip voor de woningbezoeking vast. Let op: afspreken dat de medewerker van Leystromen mee gaat. Indien de Statushouder uit een AZC buiten de regio komt, houd dan rekening met de reistijd. Zijn er geen overnames, dan kan stap 5 overgeslagen worden. Bij voorkeur 1 uur voorafgaand aan de woonbezoeking afspreken met Statushouder op het zorgcentrum i.v.m. invullen van diverse formulieren. Dit tijdstip in de uitnodiging aan de Statushouder vermelden en niet het tijdstip van bezoeking. De Statushouder mededelen dat COA, ov-kaartje(s) beschikbaar stelt. Zijn er geen overnames, dan kan er meteen een intake-dag geregeld worden (ga naar stap 8).

Stap 6: De uitnodiging voor de woonbezoeking en eventuele overname per post aan de Statushouder versturen. Voorbeeld voor de brief zie de G-schijf in de map 'standaard brieven'.

Stap 7: Voorafgaand aan de woonbezoeking, op het zorgcentrum alvast zoveel mogelijk formulieren invullen en eventueel al checkpunten afwerken. Let op: DigiD kan pas aangevraagd worden nadat de inschrijving in de burgerlijke stand definitief heeft plaats gevonden. Tijdens de bezoeking het overname formulier invullen (zit bij de woonaanbiedingsbrief). M.b.t. roerende zaken vermelden wat er daadwerkelijk wordt overgenomen en voor welke prijs en welke afspraken er over de betaling worden gedaan. Ook telefoonnummer van vertrekkende huurder noteren.

Stap 8: Na bezoeking van de woning kan de Statushouder de woning aanvaarden. De Statushouder stuurt zelf het acceptatie formulier aan de Leystromen. Mocht de Statushouder de woning weigeren, dit direct melden bij de ondersteuner WOS en Frans van Bree (Gemeente Goirle). Vervolgens zal COA de weigeringsprocedure starten.

Als de Statushouder de woning accepteert, kan er door de vrijwilliger administratie een afspraak worden gemaakt voor ondertekening van het huurcontract met Leystromen. De WOS organiseert op dezelfde dag als de huurondertekening meteen een afspraak om de Statushouder aan te melden bij Sociale Zaken en voor een intake met de WOS. We noemen dit de intake-dag. Op deze manier hoeft de Statushouder maar 1x naar Goirle te reizen. De afspraak wordt georganiseerd in overleg met de vrijwilliger intake, de ondersteuner, de medewerker van Leystromen en de klantmanager van Sociale Zaken (als deze nog niet bekend is deze bij hoofd Sociale Zaken, Saskia Haans, of Frans van Bree opvragen). De afspraken worden als volgt gepland:

- Verzamelen op zorgcentrum (duur 5-15 minuten)
- Ondertekenen van het huurcontract in de woning (duur 1 uur)
- Aanmelden bij Sociale Zaken op het gemeentehuis (duur 1 uur)
- Intake WOS (duur 1 uur)

Indien de kandidaat uit een AZC buiten de regio komt, houd dan rekening met de reistijd en spreek eventueel in de middag af (rekening houdend met beschikbaarheid van alle betrokkenen en ruimte in het zorgcentrum).

Voor de intake-dag vraagt de vrijwilliger administratie na of de Statushouder zelf een tolk kan regelen of voldoende Engels of Nederlands spreekt (contact opnemen met contactpersoon in AZC). Bij voorkeur

neemt de Statushouder zelf een tolk mee. Een bekende geeft in het begin van het proces meer vertrouwen. Lukt het niet om contact te krijgen, dan ervoor zorgen dat de vrijwilliger intake de tolken-telefoon kan inschakelen als dit nodig is, of zelf een tolk kan regelen.

Stap 9: De vrijwilliger administratie verstuurt per post een uitnodiging voor de intake-dag (zie voorbeeld brief op de G-schijf map 'standaardbrieven') + plattegrond woning naar de Statushouder. Indien nodig kan er ook een digitale versie per mail naar de begeleider in het AZC. Een kopie van de brief gaat naar alle betrokkenen bij de afspraken, ter bevestiging van de afspraak.

Stap 10: De intake-dag voorbereiden. De administratie vrijwilliger maakt een documentmap voor de begeleider, zodat deze altijd op papier de gegevens/ informatie bij zich heeft. Daar zit het volgende in:

- Informatie formulier Statushouder van COA (per mail ontvangen van gemeente);
- Brief woningaanbieding van Leystromen (per mail ontvangen van Leystromen);
- Proefberekening toeslagen (www.toeslagen.nl);
- Inrichtingslijst nieuwe Statushouders (G-schijf 'intake');
- Lijst met handige adressen (o.a. winkels en belangrijkste voorzieningen in Goirle);
- Afspraken document voor Statushouders in de juiste taal (Nederlands, Engels, Arabisch of Tigrinya);
- Lijst met alle afspraken + tijden van de intake-dag;
- Lege checklijst (zie G-schijf 'intake');
- Overzicht inkomsten en uitgaven Statushouders.

Stap 11: De intake-dag: tekenen van het huurcontract

De Statushouder wordt op het zorgcentrum ontvangen. Gezamenlijk gaan de vrijwilliger en de Statushouder naar de woning om alles te controleren en het huurcontract te tekenen.

Tekenen huurcontract:

- In de woning wordt als eerst gecontroleerd of alles er netjes uitziet en of alles wat er overgenomen wordt aanwezig is. Bij gebreken dit meteen melden aan Leystromen en dit direct laten noteren op het formulier dat de medewerker van Leystromen meeneemt.
- Meterstanden op formulier van Leystromen noteren, controleren of alles klopt en laten ondertekenen. De Statushouder krijgt dit formulier mee;
- Let op aanwezigheid van de containers, alle sleutels (ook van poort etc.) en eventueel achtergebleven spullen van de voormalige huurder;
- Het huurcontract tekenen. Uitleg over huurovereenkomst is verantwoordelijkheid van Leystromen. Wel hierop toezien dat dit goed gebeurt en dit begeleiden zodat huurder zo goed mogelijk begrijpt wat verteld wordt. Huurovereenkomst wordt doorgenomen en alle essentiële punten worden uitgelegd. Dit als het kan in het bijzijn van een tolk. O.a. uitleg geven over wat wel en niet is inbegrepen bij de huur. Ondertekening van het huurcontract vindt ter plekke plaats in de woning.
- Controleren of de eerste verhuurnota aanwezig is en of de Statushouder deze meeneemt. Let op de juiste vermelding van de huur (eventueel i.v.m. gebroken maand en gedeelte van de servicekosten).
- Over de betaling van de huur totdat de huurtoeslag er is zijn werkafspraken gemaakt met Leystromen (zie hoofdstuk #).

Stap 12: Aanmelden bij Sociale Zaken.

In het gemeentehuis bij de receptie melden dat er een afspraak is met de desbetreffende klant manager. Tijdens deze afspraak worden de volgende zaken geregeld:

- 1e verhuurnota afgeven en bijzondere bijstand aanvragen. De gemeente verleent in de gebroken maand bijzondere bijstand ter hoogte van de fictieve huurtoeslag en houdt de rest van de huur in op de eerste uitkering. De eerste volledige maand huur minus de huurtoeslag wordt betaald vanuit de bijzondere bijstand. Dit hele bedrag wordt door de gemeente voldaan aan Leystromen.
- Uitkering aanvragen. Erop wijzen dat de uitkering ingaat op de dag dat cliënt zich inschrijft in Goirle bij het GBA.

- Zorgverzekering en eventuele collectieve aanvullende verzekering aanvragen bij CZ. Deze maatschappij blijkt de goedkoopste en men kent de afspraken met de gemeente Goirle. De gemeente Goirle heeft een collectieve aanvullende verzekering geregeld bij CZ. Overigens wordt de premie t/m de eerste gehele maand nog betaald vanuit de RZA⁹-regeling. Zolang de inschrijving bij de zorgverzekeraar niet binnen is kan men zorg krijgen op basis van het RZA-pasje. De kosten worden door de zorgverzekeraars onderling verrekend. Uitschrijving uit RZA geschiedt niet altijd op een vast ogenblik. De procedure is dat de klantmanager CZ mailt voor een aanmelding voor het collectief pakket van de gemeente. De intake vrijwilliger meldt de Statushouder aan via www.cz.nl voor een Zorg-op-maatpolis polis. Vul het collectiviteit nummer: 2388731 in, maar kies geen aanvullend pakket (dan loopt de website vast). Via de site kun je een formulier uitprinten om een kopie van ID op te sturen per post. #actuele stand van zaken?
- Inrichtingskrediet aanvragen. Als de statushouder bij Sociale zaken komt wordt impliciet een aanvraag voor bijzondere bijstand voor een inrichtingskrediet bij de Kredietbank geregeld. Tot voor kort werd die aanvraag altijd toegewezen De Statushouder krijgt eenmalig een lening bij de kredietbank om zijn woning in te richten. Voor de bedragen van het inrichtingskrediet zie hoofdstuk 'inrichtingskrediet' #.
- De intake vrijwilliger vraagt nadrukkelijk na, of de Statushouder alles heeft begrepen waar hij/zij voor getekend heeft.
- Vraag informatiepakket bij de receptie.
- Controleer hoe lang de Statushouder rechtmatig in Nederland verblijft. Als dat langer dan 3 jaar is dan ook een aanvraag indienen voor de individuele inkomensvoet (zie website gemeente Goirle).

Stap 13: Intake WOS.

Na bezichtiging van de woning gaat de Statushouder mee naar het kantoor van de WOS: zorgcentrum Goirle aan de Thomas van Diessenstraat 4 voor het aanvragen/invullen en/of ondertekenen en inscannen van de volgende zaken/ formulieren:

- Persoonlijk formulier invullen (en in Regipro zetten) (zie G-schijf in mapje 'intake');
- Kaart Goirle uitreiken en belangrijke punten aanwijzen. Geef informatie mee over praktische zaken in Goirle m.b.t.: Supermarkt, Gemeentehuis, Bushalte, Winkelcentrum, Kringloopwinkel, uitleg van vuilnisphaal etc.;
- Informatie verstrekken over openbaarvervoer en de ov-kaart;
- Inrichtingslijst doornemen en geef advies over de besteding van inrichtingskrediet en levensonderhoud tijdens de eerste periode. Neem indien mogelijk al de inkomsten en uitgaven door;
- Vragen of er een DigiD is. Indien niet aanwezig, pas aanvragen nadat de inschrijving in de burgerlijke stand definitief is verwerkt. Meestal na een dag of 5. De activeringscode wordt per post gezonden naar het adres van de Statushouder. Afspreken dat de statushouder direct contact moet opnemen als de code binnenkomt. Daarna samen deze activeren. De Statushouder houdt de DigiD code zelf bij zich. De WOS is niet in het bezit van de DigiD. De DigiD code alleen gebruiken in het bijzijn van Statushouder. En zoveel mogelijk de Statushouder zelf alles in laten typen (dan leert hij/zij dit ook het snelst).
- Afspraken document doornemen met de Statushouder en laten ondertekenen. (# Zie afspraken document);
- Benadruk dat Statushouder van het AZC twee weken de tijd krijgt om te verhuizen;
- Vraag aan Statushouder naar het overdrachtsdossier. Wordt meestal door ACZ/COA meegegeven aan de Statushouder. Bekijk dit en scan alleen wat noodzakelijk is en geef het dossier terug aan de Statushouder;
- Bespreek met de Statushouder hoe de vaste lasten worden betaald (via een acceptgiro naar het huisadres of automatische incasso);
- Verzoek de Statushouder alle post, belangrijke bonnen en facturen te bewaren en deze wekelijks samen met de vrijwilliger intake door te nemen.

⁹ RZA: Regeling Zorgverzekering Asielzoekers (www.rza.nl)

Heel belangrijk: goed de post lezen van de Statushouder, zij kunnen zelf het belang van officiële stukken van belasting, visa- en immigratiedienst, bloedbank, enz. mogelijk niet bevatten.

Stap 14: Indien de Statushouder kinderen heeft die nu al in Goirle komen wonen neem dan contact op met de leerplichtambtenaar bij de gemeente Goirle (Maggie de Jong). Maggie zoekt uit naar welke school het/de kind(eren) het beste heen kunnen.

Stap 15: Maak 1 of 2 weken na de intake dag de 1e regelafpraak met de Statushouder. Zorg dat de intake vrijwilliger, de Statushouder, een eventuele tolk en de ondersteuner bij deze afspraak aanwezig zijn. Tijdens deze regelafpraak worden er een aantal stappen doorlopen. Welke dat zijn ligt aan de situatie. Probeer tot stap 25 te komen. De intake vrijwilliger zorgt dat hij/zij elke week contact heeft met de Statushouder over de post en actuele ontwikkelingen. Dat contactmoment kan op het zorgcentrum zijn of bij de Statushouder thuis. Na 1 maand wordt er een 2e regelafpraak gepland met dezelfde personen. Mochten er nog zaken lopen, dan kan er een 3e en of 4e regelafpraak gepland worden.

Stap 16: De administratie vrijwilligers maken een map klaar voor de Statushouder zodat deze zijn eigen administratie kan leren bijhouden. In deze map zit een informatieformulier met alle belangrijke gegevens van de Statushouder en tabbladen voor alle onderwerpen waar er administratie voor nodig is:

- Uitkering
- CZ/zorgverzekering
- Gas/water/licht
- Verzekeringen
- IND
- Belastingdienst
- DUO
- Bank
- Leystromen

Stap 17: Tijdens een regelafpraak worden er scans gemaakt van een aantal belangrijke documenten: huurovereenkomst, ID, meterstanden, informatie MVV, bankpas. Ook andere documenten die van belang zijn worden gescand. De ondersteuner of begeleider stuurt de scans door naar de administratie vrijwilligers en deze zorgen ervoor dat ze in Regipro komen.

Stap 18: Tijdens de regelafpraak wordt er een overeenkomst met Essent en Brabant Water gemaakt. De werkgroep adviseert om met Essent een overeenkomst af te sluiten omdat daar goede betalingsregelingen mee af te spreken zijn, terwijl dat met prijsvechters vaak niet mogelijk is.

Stap 19: Als er sprake is van een Mvv aanvraag, zoek uit wat de stand van zaken is. Als de aanvraag nog niet compleet is, ga dan samen met de Statushouder naar het spreekuur van SNV¹⁰ in Tilburg. Zij hebben op maandag en woensdag spreekuur van 13.00-15.30 uur. Geef bij het spreekuur aan dat de WOS een afspraak heeft met SNV Tilburg dat zij gezinshereniging oppakken. Is de Mvv aanvraag compleet, dan moet het gezin wachten totdat de Mvv uitgegeven wordt, daarna kan het gezin de reis naar Nederland maken. Neem in het geval van Mvv ook altijd contact op met de ondersteuner.

Stap 20: Log samen met de Statushouder in met de DigiD code op www.toeslagen.nl. Controleer of de adresgegevens kloppen met het nieuwe adres en vraag zorg- en huurtoeslag aan. Let daarbij op de volgende punten:

- Vraag de huurtoeslag aan vanaf de eerste van de volgende maand aan. Dus niet vanaf de datum dat het huurcontract getekend is.
- Zoek het juiste inkomen op in het hoofdstuk 'inkomen'. Is het een gezin, noteer dan alle gezinsleden van 18 jaar of oudere een inkomen.
- Noteer de juiste geboortedatum
- In geval van een woning, noteer dan de kale huur, er kunnen geen servicekosten voor de toeslag ingevuld worden.
- In geval van een appartement, noteer dan de kale huur en aparte de servicekosten van alleen de gemeenschappelijke ruimtes. Let op! Per rubriek kunt u maximaal € 12 bij de huurprijs optellen, ook als u een hoger bedrag betaalt. Dat betekent dat u in totaal maximaal € 48 bij de huurprijs kunt optellen.
- Geef het juiste rekeningnummer (iban) door en zorg dat de naam van de rekeninghouder exact zoals op het pasje staat doorgegeven wordt. Momenteel eist de Dienst Toeslagen dat de rekening op naam van de aanvrager staat.
- Controleer alle gegevens goed.

Stap 21: Indien er kinderen onder de 18 jaar zijn, vraag kinderbijslag aan.

Aanvragen gaat online via www.svb.nl.

Kinderbijslag gaat in op de eerste dag van het nieuwe kwartaal. Het wordt uitbetaald in de eerste week van het volgende kwartaal. Mensen krijgen het achteraf betaald.

Zijn kinderen 18 jaar of ouder vraag dan #tegemoetkoming scholieren aan.

Stap 22: Indien er kinderen zijn, en de kinderbijslag is goedgekeurd, vraag dan kind gebonden budget aan op www.toeslagen.nl.

Stap 23: Indien er kinderen zijn, vraag een intermediair aan bij St. Leergeld. Dat kan via email.

leergeldgoirleriel@gmail.com. Geef in de mail de gegevens van het gehele gezin, adres, en geboortedata van de kinderen.

Stap 24: Vraag online met DigiD code een DUO lening11 aan. Alle Statushouders krijgen van DUO een brief van DUO dat ze inburgering plichtig zijn. Via www.inburgeren.nl kan er een lening aangevraagd worden. De Statushouder krijgt dan een brief van DUO thuis met het bericht van de lening en deze kan zich dan aanmelden bij een inburgeringsinstituut.

Stap 25: Elke Statushouder krijgt eenmalig een tweedehands fiets. De ondersteuner maakt een fietsbon. De vrijwilliger intake gaat mee om een fiets op te halen. Zijn er geen gepaste fietsen (bv vrouwenfiets of kinderfiets, dan kan er uitgeweken worden naar van Korven fietsenhandel, alleen na toestemming van de ondersteuner).

Stap 26: De WOS adviseert om een inboedel en WA-verzekering af te sluiten. Een goedkope maar goede verzekering kan afgesloten worden bij ZLM. (www.zlm.nl)

Stap 27: De Statushouder heeft zijn bankrekening geopend toen hij/zij nog in het AZC woonde. Zorg ervoor dat er een adreswijziging van de bankrekening wordt doorgevoerd.

Stap 28: Adviseer de Statushouder over een tv en of internetabonnement. De WOS adviseert om een provider te nemen die betalingsregelingen biedt, dit zijn Ziggo en Online. Wijs met nadruk op het verschil tussen dure en goedkope abonnementen.

Stap 29: Vraag bij de coördinator van het taalcoachproject een taalmaatje aan voor de Statushouder en of het gezin.

Stap 30: Maak een budgetoverzicht voor de Statushouder met alle inkomsten en uitgaven. Het is erg belangrijk dat de Statushouder een beeld krijgt van zijn/haar financiële situatie. Een standaard budgetoverzicht (Excel bestand) is te vinden op de G-schijf mapje 'inkomen en verzekeringen'. Werk dan meteen de administratiemap van de Statushouder bij.

Het is belangrijk om de eventuele indexering van de huur in de gaten te houden en indien nodig door te geven aan de Belastingdienst.

Stap 31: Controleer of de Statushouder een pasje van de zorgzekering ontvangt en of de polis klopt. Is dit niet het geval, onderneem dan actie.

Stap 32: Meld de Statushouder aan bij een tandarts in de buurt die patiënten aanneemt. Plan een eerste afspraak en licht de assistente in over een eventueel taalprobleem. De tandarts kan dan de tolkentelefoon bellen. Zorg voor een machtiging voor de medische dienst van het AZC om het dossier aan de nieuwe tandarts te sturen, dit formulier is te vinden op G-schijf in het mapje "zorg en hulpverlening".

Stap 33: Meld de Statushouder aan bij een huisarts in de buurt die patiënten aanneemt. Plan een eerste afspraak en licht de assistente in over een eventueel taalprobleem. De huisarts kan dan de tolkentelefoon bellen. Zorg voor een machtiging voor de medische dienst van het AZC om het dossier aan de nieuwe huisarts te sturen, dit formulier is te vinden op G-schijf in het mapje 'zorg en hulpverlening'.

Stap 34: Maak een zorgformulier met alle adressen en telefoonnummer van de huisarts en tandarts, leg uit hoe het maken van een afspraak werkt en hoe de dokter in het weekend te bereiken is.

Stap 35: Als de DUO-lening per post is ontvangen, meld de Statushouder dan aan voor inburgering. Informatie is te vinden op G-schijf in het mapje 'inburgering'. Er zijn op dit moment verschillende organisaties zonder wachtlijst. Vraag actuele informatie aan de ondersteuner. Let erop dat de intake plaats vindt. Soms zijn er communicatieproblemen tussen de school en de Statushouder of gaat de aanmelding mis.

Stap 36: Check elke maand de toeslagen om te zien of alles goed loopt. Houd ook in de gaten of de Statushouder documenten ter controle moet opsturen of komen laten zien op het belastingkantoor in Breda.

Stap 37: Als de toeslagen worden toegekend, krijgt de Statushouder eerst een beschikking per post. Een paar weken later volgt de betaling. De uitbetalingen door de belastingdienst zijn heel makkelijk in te zien via www.mijntoeslagen.nl. Zodra de huurtoeslag er is, zo snel mogelijk het gehele openstaande bedrag laten betalen aan Leystromen. Ga met de Statushouder mee of geef hem of haar een briefje mee. Het kan via de pin bij het kantoor van Leystromen of via internetbankieren. Geef dan wel bij de betaling het adres aan en dat om de huurtoeslag gaat.

Stap 38: Stel in dat de huur automatisch afgeschreven wordt van de rekening van de Statushouder. Laat de Statushouder de huur niet zélf automatisch overmaken. Dit gaat fout als de huur omhoog gaat. Leg de Statushouder uit dat dit nu automatisch gaat en dat hij ervoor moet zorgen dat er voldoende geld op zijn of haar rekening staat bij het moment van betalen (je kunt navragen wanneer de huur wordt geïncasseerd). De huurtoeslag wordt nu maandelijks, rond de twintigste, op de rekening van de Statushouder gestort. Pas ook het huishoudboekje aan en neem dit door met de Statushouder.

Stap 39: De eerste fase kan nu afgesloten worden. De vrijwilliger intake sluit samen met de ondersteuner of voorzitter de samenwerking af. Afspreken met de Statushouder dat hij nu zelfstandig naar het

spreekuur komt met zijn post en vragen. Heeft hij of zij een lange of ingewikkelde vraag dan kan hij ook een afspraak maken op maandagochtend of dinsdagmiddag. Mocht de Statushouder nog niet in staat zijn, door taalproblemen of andere zaken, om zelfstandig langs te komen, dan kan de ondersteuner ervoor zorgen dat er een begeleider toegewezen wordt aan de Statushouder. Deze begeleider zal maximaal 6 maanden extra begeleiding bieden.

Stappen fase 2

Stap 40: 6 maanden na het tekenen van het huurcontract controleren of het maandelijks voorschot van gas en licht klopt. Zo niet aanpassen, zodat de Statushouder geen hoge eindafrekening krijgt.

Stap 41: Indien er een aanslag gemeentelijke- of waterschapsbelasting binnenkomt, kwijtschelding aanvragen en meteen uitstel van betaling aanvragen (met aparte brief). Mensen met een laag inkomen kunnen kwijtschelding vragen van gemeentelijke belastingen en de waterschapsbelasting. Als je deze aanvraagt moet je ook uitstel aanvragen tot een beslissing genomen is. Anders volgt de gewone incassoprocedure.

Stap 42: Eventuele indexering van de huur in de gaten houden en indien nodig doorgeven aan de belastingdienst. Dit gebeurt in juli. Leystromen stuurt daarover in mei een brief. Deze brief is belangrijk voor het aanvragen van bijvoorbeeld kwijtschelding van gemeentelijke- en waterschapsbelasting en soms bij een betalingsregeling.

Stap 43: 8 maanden na ondertekening van het huurcontract maakt de ondersteuner/voorzitter een afspraak voor een huisbezoek en worden de eventuele vragen of problemen geïnventariseerd zodat er de laatste twee maanden van het jaar nog een plan gemaakt kan worden om deze op te lossen. Tijdens huisbezoek, waarschuwen voor colporteurs, waaronder leveranciers van gas en elektra. Uitleggen dat contractbreuk extra geld kost. Uitleggen wat collectes zijn. Licht bepaalde gebruiken in Nederland toe zoals verplicht de tuin netjes houden, gordijnen overdag niet dicht houden. Informeer of men kennis heeft gemaakt met de burens. Zo niet, dan met Statushouder aanbellen bij de burens om kennis te maken.

Stap 44: 1 jaar na ondertekening van het huurcontract wordt de Statushouder voor een gesprek op kantoor uitgenodigd. Dan wordt toegelicht dat de begeleiding nu afgesloten wordt. Er wordt een doorverwijskaart meegegeven waar op staat waar de Statushouder naar toe kan voor verschillende vragen of problemen. Statushouders mogen voor verlenging van een verblijfsvergunning nog altijd langs komen en voor vragen rondom inburgering, daarnaast adviseren we en verwijzen we door waar nodig. Mocht er nog grote problemen zijn, dan is het mogelijk om de begeleiding met maximaal een half jaar uit te breiden. Dit alleen in overleg met de ondersteuner/voorzitter.

Voorbeeld huurbetalingen

Stel de huur en uitkering gaan in per 07-03-2014.

1. Over de periode 07-03-2014 / 01-04-2014 wordt de brutohuur minus fictieve huurtoeslag over deze periode op de uitkering ingehouden en aan Leystromen rechtstreeks doorbetaald.
2. Over de periode 07-03-2014 / 01-04-2014 wordt woonkostentoeslag toegekend (bijzondere bijstand) tot de hoogte van de fictieve huurtoeslag. Deze woonkostentoeslag wordt ook rechtstreeks aan Leystromen doorbetaald.
3. Tevens wordt incidentele bijzondere bijstand toegekend ter hoogte van één bruto maandhuur minus fictieve huurtoeslag. Deze bijzondere bijstand wordt door Sociale Zaken ook rechtstreeks doorbetaald aan Leystromen.
4. De Statushouder dient (onder begeleiding van de vrijwilliger) z.s.m. een aanvraag huurtoeslag in bij de Belastingdienst.
5. De Statushouder (bij voorkeur onder begeleiding van de vrijwilliger) gaat direct na ontvangst van de eerste volledige maanduitkering (in het voorbeeld is dat na ontvangst maanduitkering mei) naar Leystromen om daar de huur minus fictieve huurtoeslag te pinnen.
Dit wordt maandelijks herhaald tot dat de Belastingdienst de huurtoeslag heeft toegekend en betaald op rekeningnummer Statushouder.
6. Na toekenning van de huurtoeslag door de Belastingdienst en ontvangst van de toeslag door de Statushouder, wordt de ontvangen huurtoeslag met terugwerkende kracht door de Statushouder (bij voorkeur onder begeleiding van de vrijwilliger) per direct doorbetaald aan Leystromen.
7. Zodra de huurtoeslag maandelijks bij de Statushouder binnenkomt, dient de volledige (bruto) huur voortaan maandelijks te worden betaald aan Leystromen. Ten kantore Leystromen wordt daarvoor een automatisch incasso opgemaakt en ondertekend. De bedoeling is dat een automatisch incasso bij Leystromen wordt opgemaakt en ondertekend. In dat geval wordt er bij een huurverhoging het automatische incasso ook steeds automatisch aangepast.
Een automatische betaling via de bank verdient geen aanbeveling. De klant/Statushouder moet dan steeds bij iedere huurwijziging zelf spontaan in actie komen om het incasso te (laten) wijzigen. Als een automatisch incasso gestorneerd wordt, geeft Leystromen dit door aan de werkgroep. Zij kunnen dan contact opnemen met de Statushouder om te kijken wat de reden is van deze storning.
8. Lukt het een Statushouder niet om zelfstandig de huur te betalen, dan bespreken Leystromen, de klantmanager van Sociale zaken en de werkgroep hoe verder te gaan. Een optie is om de gemeente de huur in te laten houden van de uitkering of om de kredietbank in te schakelen.
9. De werkgroep neemt in hun draaiboek op wat zij kunnen doen als de werkafspraken niet goed verlopen.
10. De werkgroep maakt een schema (zie hieronder) voor de huur van de eerste maanden en overlegt dit met Leystromen, klantmanager Sociale Zaken en de Statushouder zelf.
11. Als de beschikking van de toeslagen aan het eind van het jaar komen, kunnen Statushouders deze zelf controleren (of de juiste huur is doorgegeven) bij Leystromen (ze dienen daarvoor een afspraak te maken). De werkgroep attendeert de Statushouders op deze mogelijkheid.
12. Leystromen kijkt of het mogelijk is om de eerste verhuurnota te splitsen in twee delen: de eerste gebroken maand en de eerste volledige maand. Betalingen aan Leystromen indien van toepassing: Rekeningnummer Leystromen 13.89.54.100 (#IBAN!) onder vermelding van klantnummer en vermelding van de maand waarop de betaling betrekking heeft.
Met bovenstaande werkafpraak en extra bijzondere bijstand komen we tegemoet aan het aangescherpte incassobeleid Woonstichting Leystromen (huurbetaling vooraf).
Leystromen accepteert dat er tijdelijk niet de volledige huur wordt betaald maar de brutohuur minus de fictieve huurtoeslag.
Een goede samenwerking c.q. een goede communicatie tussen de Statushouder/vrijwilliger en Leystromen is van essentieel belang.

Tabel huurbetalingen

Maand	Volledige Huur	Kosten die Gemeente Goirle betaald	Schuld opbouw bij Leystromen	Wat Statushouder zelf moet betalen (huur minus de fictieve huurtoeslag)
Gebroken maand	... €	€ ... uit bijzondere bijstand € ... In gehouden op uitkering	0 €	0 €
	... €	€ ... uit bijzondere bijstand	hoogte van de huurtoeslag	0 €
	... €	0 €	hoogte van de huurtoeslag	...€
	... €	0 €	hoogte van de huurtoeslag	... €
	... €	0 €	hoogte van de huurtoeslag	... €

Doorverwijskaart

Financiën en belasting/ toeslagen

- Formulieren Brigade
- 't Loket (verwijst alleen door)
- Maatschappelijk werk (voedselbank)
- Bureau Sociaal Raadslieden
- Administratie
- Thuis administratie
- 't Loket (verwijst alleen door)
- Wmo, jeugdhulp en ondersteuning
- 't Loket
- Informele zorg
- Homestart/coaches4 junior
- Gezondheid/geestelijke gezondheid
- Huisarts
- Hand en spandiensten/klussen
- Klussendienst

't Loket

maandag, dinsdag en donderdag van 09.00 tot 12.30 uur zijn consulenten telefonisch bereikbaar voor een (kort) advies, informatie en zo nodig het maken van een afspraak. (013) 534 91 91 of via info@loketgoirle.nl.

Formulierenbrigade

06-38369551

formbrig.goirle@gmail.com

www.formulierenbrigade.nl

Bureau Sociaal raadslieden

Afspraken daarvoor kun je maken via het Loket.

(013) 534 91 91 of via info@loketgoirle.nl

Klussendienst. Voor kleine klussen die de Statushouder echt niet zelf kan, kun je ook doorverwijzen naar de klussendienst. Kosten 5 euro per uur. elliedekanter@ContourdeTwern.nl en 013-5349191 op maandag.

Maatschappelijk werk

Thomas van Diessenstraat 4

5051 RK Goirle

T: 013-534 91 91

E: Goirle@imwtilburg.nl

Telefonisch bereikbaar: ma t/m vr:* 8.30 -12.30 uur en 13.00 - 17.00 uur

* op vrijdagmiddag vanaf 12.30 uur zijn wij bereikbaar via het telefoonnummer van Zuid: 013- 583 95 10.

Inloopspreekuur

Maandag 13.30 - 15.30 uur

Vrijdag 09.30 - 11.30 uur

GGD

Thomas van Diessenstraat 4

5051 RK Goirle

T: 013-534 91 91

Inloopspreekuur

maandag 14.00-15.00

Handleiding Regipro

Begrippen

In Regipro.Net worden de volgende begrippen gehanteerd:

Clïent: persoon die ten behoeve van hulp- of dienstverlening bij de WOS staat ingeschreven. Van deze persoon wordt tenminste de naam vastgelegd; de WOS bepaalt welke gegevens verder worden vastgelegd. Een cliënt kan ook anoniem zijn. In dat geval ontbreken persoonsgegevens.

Dossier: de samenhang van cliëntgerichte werkzaamheden naar aanleiding van een hulpvraag of hulpbehoefte. Een dossier kan één of meer cliënten bevatten, en één of meer trajecten (trajecten of diensten). Aan een dossier kunnen ook niet-clïenten toegevoegd worden (familie, mantelzorgers), vrijwilligers of personen in een professionele relatie (zorgkader). Een dossier heeft een begindatum, en uiteindelijk ook een einddatum, als de werkzaamheden ten behoeve van de cliënt beëindigd worden.

Voorziening: een voorziening is een specifieke vorm van dienstverlening binnen de instelling (werksoort). De indeling van voorzieningen is afhankelijk van de breedte van het takenpakket van de instelling en de manier van werken binnen de instelling. Binnen voorzieningen kunnen dossiers op hun eigen manier worden ingericht. De WOS gebuikt de voorziening WOS Goirle.

Traject (hulpvraag, dienst): Een traject betreft specifieke hulp- of dienstverlening die op een bepaalde datum aanvangt en uiteindelijk op een bepaalde datum afgesloten wordt. Een traject (traject, dienst) richt zich op een specifieke vorm van hulp- of dienstverlening, zoals fase 1 en fase 2 en samenspraak (taal coaching).

Eigen vrijwilliger: Een vrijwilliger van WOS die ingezet kan worden ter ondersteuning van de hulp- en dienstverlening aan cliënten contact.

Bemiddeling: Een bemiddeling tussen een eigen vrijwilliger en de hulpvraag van een cliënt.

Zoeken en een nieuw dossier aanmaken

De functie 'Zoeken' is belangrijk bij het invoeren van een nieuwe cliënt en het opzoeken van een dossier van een bekende cliënt. Voer bijvoorbeeld de naam en/of postcode en/of adres in het zoekscherm in. Er kan met verschillende gegevens tegelijk gezocht worden. Dat wil zeggen dat als u invoert: 'Bakker' en '5701 GG' u de cliënten met de naam waarin 'bakker' voorkomt krijgt te zien en de cliënten die de postcode 5701 GG in hun adres hebben. U krijgt ook dossiers te zien waar personen met 'bakker' in hun naam bij betrokken zijn.

- Vul de gezochte tekst in en klik op **Zoeken**
- Als de cliënt wordt gevonden, dan heeft de cliënt waarschijnlijk al een cliëntdossier.
- Controleer de gegevens nauwkeurig, bijvoorbeeld aan de hand van geboortedatum. Kleine verschillen in schrijfwijze kunnen de reden zijn dat u een persoon niet vindt.
- Door op de het *plusje* voor de naam te klikken, verschijnt er een scherm met alle dossiers en trajecten die aan deze cliënt gekoppeld zijn. Klik op **[+]**. Door op te klikken opent u het dossier van de cliënt. Met voegt u aan het dossier een nieuw traject toe. Met voegt u aan een traject een face-to-face contact toe, met een telefonisch contact en met een nieuwe taak.
- Als de gezochte cliënt niet voor komt in het cliënten dossier dan kunt u een nieuw dossier toevoegen.
- Ga naar 'Home' en controleer met 'Zoeken' of de cliënt al voorkomt in Regipro.Net. Zo niet, gebruik dan de knop 'Cliënt/vrijwilliger toevoegen'. Kies eerst de voorziening waar de cliënt aan moet worden toegevoegd: N.B. Het aantal voorzieningen dat getoond wordt is afhankelijk van het aantal teams waarvan u lid bent;
- U kunt bij de voorziening BNK kiezen tussen 'BNK als cliënt' en 'BNK als vrijwilliger'. Om een nieuwe cliënt in te voeren kiest u voor 'BNK als cliënt';

- Vul de gegevens in op de cliënt kaart altijd als volgt in

- Vul de volledige naam in als achternaam (dus géén voorletters of voornamen, naam partner etc. niet invullen!);
- Vragen die verplicht zijn hebben een rood sterretje achter het vakje;
- Denk eraan dat datums in het formaat 'DD-MM-JJJJ' worden ingevoerd. Dat kan door te typen, maar ook door de kalender te gebruiken via het icoontje achter het datumveld;
- Onderaan staat het kopje 'Gegevens dossier'. Bedenk dat een dossier (cliëntdossier) altijd bestaat uit het dossier zelf en één of meer cliënten en eventuele betrokken personen. In dit scherm voert u dus eerst de cliënt (hoofdpersoon) in en daarna de gegevens van het dossier;
- Onder in het scherm staat als laatste vraag 'Kies nu als vervolg een type traject'. U kunt nu direct opgeven of u verder wilt met een specifiek traject. Kies alleen 1^e of 2^e fase als traject. Is er nog geen woning, kies dan toch 1^e traject en zit als opmerking er bij 'Nog geen woning';
- Vul zorgkader aan met: Huisarts, Klantmanager (gemeente), school van kinderen, taalcoach, inburgering van ouders/volwassenen en eventuele andere contactpersonen of hulpverleners.

Hoe registreer je een actie?

Het is erg belangrijk om alle acties en taken in een traject te registreren, ook als er nog geen woning is. Het uploaden van documenten kan in zowel het dossier als het traject.

Een telefoongesprek

Als je een telefoongesprek met iemand is het de bedoeling dat dit in het registratiesysteem opgeslagen wordt.

- Ga naar het juiste traject van Statushouder (1^e of 2^e fase);
- Ga naar cliënt gericht: en dan klik je op telefonisch contact;

- Vul de velden in en zet in het tekstvlak van korte omschrijving: in 1 zin essentie van het gesprek. Zet bij verslag een kort verslag van het gesprek.

- **Een face tot face afspraak (of spreekuur bezoek)**
- Ga naar het juiste traject van Statushouder (1^e of 2^e fase);
- Ga naar cliënt gericht: en dan klik je op face-to-face contact;
- Vul de velden in en zet in het tekstvlak van korte omschrijving: in 1 zin essentie van het gesprek. Zet bij verslag een kort verslag van het gesprek.
- **Uitzoekwerk of andere informatie**
- Zet alle overige informatie; mails van vrijwilligers, organisaties etc. bij Extra: Uitzoekwerk/Dossier vorming.

Een taak aanmaken

- Klik linksboven op nieuwe taak;
- Vul de velden in, let op de juiste datum en zet in het tekstvlak van korte omschrijving: in 1 zin essentie de taak. Zet bij verslag een korte uitleg van de taak;
- Je kunt ook taken voor een ander aanmaken.

E-mailen vanuit Regipro

- Ga naar het juiste traject van Statushouder (1^e of 2^e fase);
- Ga naar cliënt gericht/of derden gericht: en dan klik je op E-mail;
- Typ je mail en verstuur deze;
- Let op het antwoord komt ook in Regipro aan.

Tips en trucs

- Maak een snelkoppeling op je bureaublad van de link naar Regipro;
- Heb je moeite met de kleine letters, gebruikt dan:
CTRL + om het scherm te vergroten
CTRL – om het scherm te verkleinen;
- Zit je in een dossier te werken en wordt je gebeld over een ander dossier? Je kunt een 2^e Regipro .net, om deze manier kun je schakelen tussen twee dossiers tegelijk.

Documenten uploaden

Als er een document is wat opgeslagen moet worden, scan dan eerst het document en zorg dat de scanner dit doorstuurt naar je e-mail.

- Sla het bestand op je bureaublad/of speciale map als volgt op:
Soort bestand_Jaar.maand.dag_naam van document
vb: (PERSOON_2015.05.20_informatie formulier coa_Hassan Mohammed)
- Soort bestand kun je kiezen uit de opties:
 - WONING
 - PERSOON
 - GEMEENTE
 - BELASTING
 - CZ / VGZ
 - ESSENT
 - COA
 - DUO
 - WATER
 - IND
 - WOS
- Ga naar de juiste persoon en het juiste traject
- Klik: + nieuw document aan
- Selecteer bestand (je hoeft het bestand geen naam te geven)
- Kies een categorie (kies uit soort bestand: WONING, PERSOON etc.)
- Klik: Uploaden bestand

- Verwijder bestand van bureaublad/speciale map