

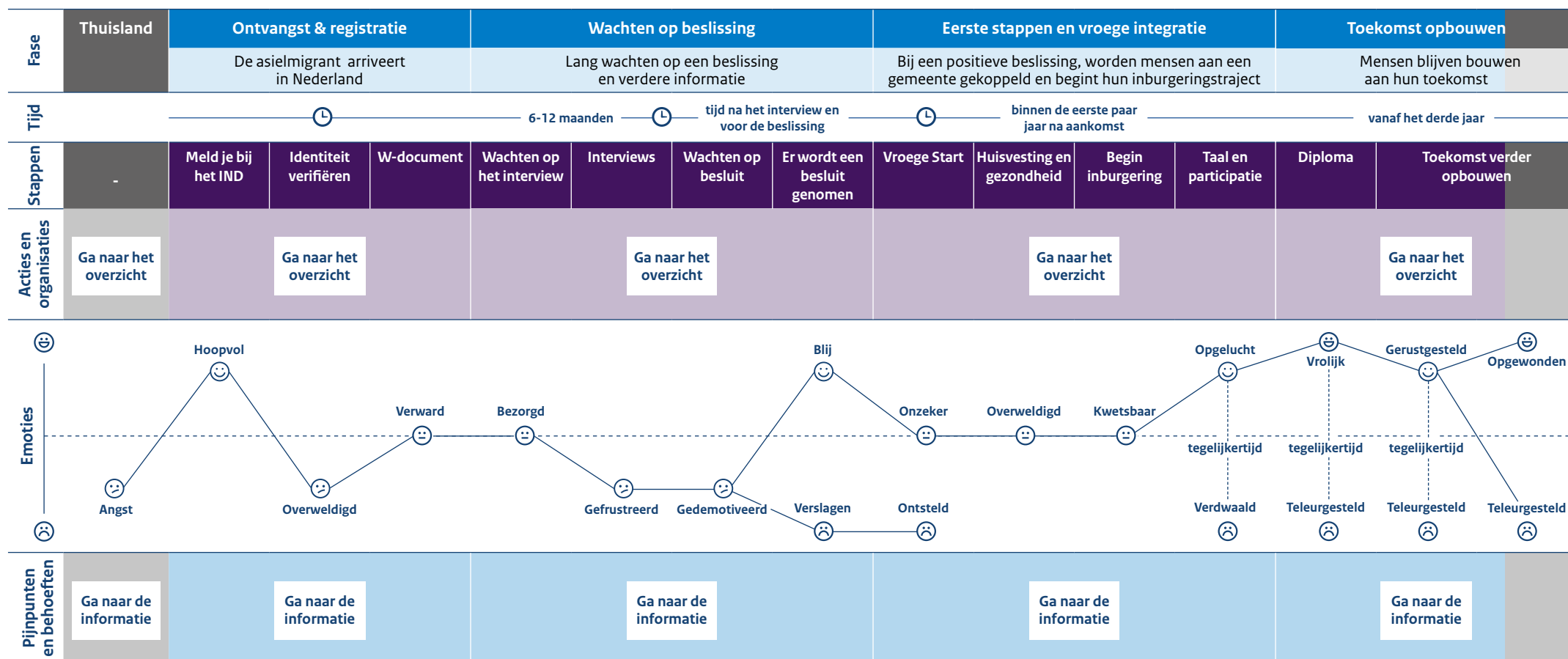


Klantreis asielmigrant

‘Ik ben nieuw in Nederland’

Over deze klantreis

Deze klantreis toont de reis van een asielmigrant, van het moment dat hij of zij het thuisland moet verlaten tot het moment dat hij of zij hier een toekomst opbouwt. De kaart is opgesteld vanuit het perspectief van nieuwkomers, niet vanuit beleidsstandpunten. Voor meer informatie en tekstuele details kunt u het rapport ‘Nieuwkomen in Nederland’ raadplegen, waarop deze visualisatie is gebaseerd.





Ga terug





Fase	Ontvangst & registratie		
Stappen	Meld je bij het IND	Identiteit verifiëren	W-document
Acties	Ik ben nieuw in Nederland, omdat ik moest vluchten. Na mijn reis kom ik aan bij het IND aanmeldcentrum (Ter Apel of Schiphol). Ik rust uit voordat de eerste beoordeling begint.	Ik krijg een eerste onderzoek naar mij en mijn identiteit. Ik doe mee aan een veiligheids- en gezondheidsscreening, geef mijn vingerafdrukken en laat mijn documenten checken.	Ik krijg een document dat Vreemdelingen Identiteitsbewijs (VI) heet.
Organisaties	IND ontvangt asielmigrant. COA stuurt informatie naar GZA .	DISA en IND doen identificatie en screening. AMV'ers en gezin met kinderen apart. GZA doet gezondheidscheck en GGD doet tuberculose test (als nodig).	IND Verstrekt het Vreemdelingen Identiteitsbewijs.



Ga terug

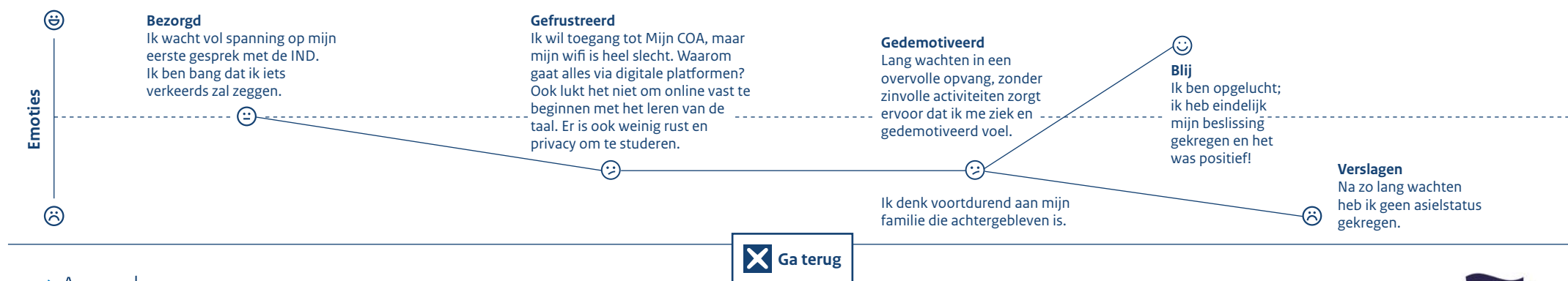


Fase	Ontvangst & registratie		
	 Ontvangst	 Informatie en rechten	 Meedoen
Pijnpunten	Aanmeldcentrum Ter Apel kampt met onvoldoende doorstroom. Daardoor zitten mensen hier vaak maanden (in plaats van 10 dagen). Dit zorgt voor spanningen en onveiligheid. Ook aanmeldcentrum Schiphol kent perioden van overbelasting, wat gevolgen heeft voor rechtsbijstand en leefomstandigheden.	Het is onduidelijk wat wel en niet mogelijk is tijdens de procedure. Mensen weten niet goed wat ze qua tijdsplanning voor de procedure kunnen verwachten.	
Behoeften		Asielmigranten hebben vanaf het eerste contactmoment behoefte aan duidelijke, begrijpelijke informatie in meerdere talen.	Mensen willen zo snel mogelijk de taal leren, werken en meedoen. En daarmee ook de tijd tijdens het wachten zo goed mogelijk hiervoor benutten.
 Ga terug			



Fase	Wachten op beslissing					
Stappen	Wachten op het interview		Interviews	Wachten op besluit	Er wordt een besluit genomen	
Acties	Ik moet lang wachten op mijn eerste en tweede gehoor bij de IND.		Eindelijk heb ik mijn gesprek met een IND-officier. Ook krijg ik te horen in welke opvang ik voorlopig kan blijven. Hopelijk hoef ik niet vaak te verhuizen.		Na lang wachten beslist de IND eindelijk over mijn asielaanvraag. Als deze positief is, krijg ik een verblijfsvergunning. Als deze negatief is moet ik beslissen of ik in beroep ga of vertrek.	
Organisaties	COA regelt tijdelijke opvang (en soms) verhuizingen, zorg via GZA , en Diensten via Mijn COA (digitaal platform).		De asielmigrant heeft interviews met de IND , VWN en SRA (asieladvocaat) geven informatie en ondersteuning bij de aanvraag. Nidos ondersteunt AMV'ers met structuur en afleiding.		IND neemt een beslissing: bij goedkeuring krijg je een asielstatus en verblijfsvergunning type III. Als er na 6 maanden nog geen beslissing is, mag je een BSN aanvragen en werken.	
Besluit					Besluit positief	Besluit negatief
						Herhaal de aanvraag of het beroep Vertrek (vrijwillig of gedwongen)
Overdracht naar gemeente						

Overdracht naar gemeente



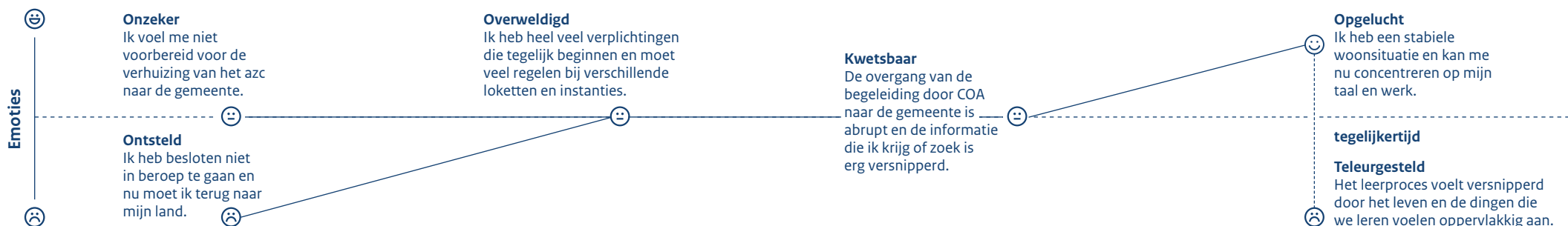


Fase	Wachten op beslissing		
	 Zorg	 Opvang	 Meedoen
Pijnpunten	Langdurige verblijven in noodopvangcentra hebben een negatieve invloed op de geestelijke gezondheid. In opvangcentra is er geen toegankelijke en tijdige medische zorg. Er is weinig tot geen continuïteit van zorg tijdens overplaatsingen.	Opvangcentra missen stabiliteit en voorspelbaarheid in hun opvang. De omstandigheden bieden onvoldoende privacy. Er is weinig duidelijkheid over hoe lang iemand in de opvang verblijft en wat er gebeurt als je vertrekt.	In opvangcentra ontbreekt het vaak aan zinvolle activiteiten voor asielstatushouders die wachten, inclusief taalonderwijs, De eerste 6 maanden mag je onbetaald werk doen. Daarna mag je ook betaald werken. Een deel van de inkomsten moet je afdragen aan het COA.
Behoeften	Er is behoefte aan duidelijke informatie en begeleiding bij toegang tot (psychosociale) zorg Vooraf bij de overstap van opvang naar gemeente of een verhuizing: waar moet ik me inschrijven? Hoe vind ik een huisarts?	Er is behoefte aan duidelijke informatie over de verblijfsduur in de opvang, weinig overplaatsingen en begeleiding bij verhuizingen. Mensen willen voldoende rust, veiligheid, privacy en stabiliteit, zodat ze tot rust kunnen komen, hun interviews voorbereiden en starten met werk, school of studie.	Er is behoefte aan passende mogelijkheden om mee te doen in de opvang, die aansluiten bij de behoeften, interesses en situatie van mensen zelf. Mensen willen zo snel mogelijk kunnen starten met meedoen, ontwikkelen, taalonderwijs en richting werk.

 Ga terug



Fase	Eerste stappen en vroege integratie			
Stappen	Vroege Start	Huisvesting en gezondheid	Begin inburgering	Taal en participatie
Acties	Vaak moet ik langer in de opvang blijven, omdat er geen huis voor me is. In een azc met vroege start kan ik wel al beginnen met de inburgering. Anders moet ik blijven wachten.	Ik verhuis van het azc naar een woning in de gemeente waaraan ik ben gekoppeld. Ik moet veel ingewikkelde dingen regelen, zoals een zorgverzekering, BSN, DigiD en inschrijving huisarts.	Eindelijk kan ik starten met de inburgering. Met mijn consulent maak ik een persoonlijk plan (PIP). Vaak moet ik lang wachten voor taalles; er is beperkt plek.	Voor de inburgering ga ik naar taalles, het participatietraject (PVT) en het programma voor de arbeidsmarkt (MAP). Als het lukt een plek te vinden combineer ik dit met (vrijwilligers)werk.
Organisaties	COA koppelt de asielstatushouder aan een gemeente en draagt alles over. De gemeente zorgt voor huisvesting. DUO stelt start inburgeringstermijn vast en verleent eventuele vrijstellingen.	Mensen hebben veel administratieve verplichtingen en moeten van loket naar loket. Vooral de 1e maand is kwetsbaar. Maatschappelijke organisaties kunnen hierbij helpen.	Met een consulent van de gemeente wordt een Persoonlijke Planintegratie en -participatie (PIP) opgesteld, en een plek gezocht bij een taalschool . Maatschappelijke organisaties bieden hulp en ondersteuning.	Mensen volgen taallessen, waar mogelijk gecombineerd met (betaald) werk. De eerste 6 maanden biedt de gemeente financiële ontzorging.



Ga terug



Fase	Eerste stappen en vroege integratie			
	Zorg	Huisvesting	Meedoen	Werk
Pijnpunten	Er is een gebrek aan richtlijnen voor registratie en toegang tot (geestelijke) gezondheidszorg na vestiging. Vooral de eerste weken zijn kwetsbaar. Ziektekostenverzekering en eigen bijdragen zijn onduidelijk, informatie is versnipperd en ontoegankelijk.	Asielstatushouders krijgen in de eerste maanden van hun integratie weinig tot geen praktische ondersteuning op het gebied van huisvesting. De woongedeelten zijn vaak klein, van matige kwaliteit en geïsoleerd van de gemeenschap en andere netwerken.	Er is weinig ondersteuning bij het opstellen en implementeren van het PIP. Er zijn erg veel dingen om te regelen bij verschillende loketten, zoals: BRP, uitkering, toeslagen, inschrijven school kinderen. Als gezinshereniging lang duurt, daalt de motivatie voor meedoen.	Taalonderwijs voldoet vaak niet aan de verwachtingen. Het is moeilijk om werk, gezin en het leren van de taal te combineren, met name voor vrouwen met jonge kinderen. Sommigen stoppen met werken om de inburgering te kunnen blijven volgen.
Behoeften	Er is behoefte aan duidelijke verwachtingen, instructies, één aanspreekpunt en begeleiding. Ook aan toegankelijke ondersteuning, informatie, psychosociale zorg en nazorg bij de overstap naar de gemeente.	Er is behoefte aan een goede start en begeleiding bij het wonen op een nieuwe plek en duidelijkheid wie waarvoor verantwoordelijk is. Mensen willen wonen op een plek waar contact met anderen mogelijk is en waar ondersteuning is om mee te doen en een netwerk op te bouwen.	Mensen willen hun gezin snel zien en duidelijke informatie en ondersteuning om mee te kunnen doen. Er is behoefte aan een duidelijk plan van aanpak op maat, één aanspreekpunt (zeker in de eerste weken), nazorg en waar mogelijk persoonlijk contact met experts.	Mensen willen zo snel mogelijk aan het werk en wonen op een plek waar kansen zijn op de arbeidsmarkt. Er is behoefte aan een goede en haalbare balans tussen het leren van de taal, werk en zorgtaken.

Ga terug



Fase	Toekomst opbouwen		
Stappen	Diploma	Toekomst verder opbouwen	
Acties	Ik ben klaar met de inburgering en krijg een diploma. Ik krijg geen diploma maar een boete of geen verblijfsvergunning.	Ik wil graag verder bouwen aan mijn toekomst in Nederland en mijn talenten inzetten. Ik solliciteer actief naar (vrijwilligers)werk.	
Organisaties	DUO neemt examens af, geeft diploma's en handhaaft de inburgeringsplicht. Ook leggen ze eventuele boetes op. Geen diploma heeft gevolgen voor verblijfsvergunning of naturalisatie.	Verschillende organisaties spelen een rol bij het opbouwen van een toekomst, zoals: gemeente, UWV, UAF, taalschool, WSP, Nuffic/IDW en maatschappelijke organisaties.	



Ga terug



Fase	Toekomst opbouwen		
	 Zorg	 Huisvesting	 Meedoen
Pijnpunten	Na de inburgering is er een gebrek aan duurzame zorg en structurele ondersteuning.	Mensen hebben geen zekerheid over hun woonsituatie. Ze wonen in tijdelijke huisvesting waarvan de duur onzeker is. Sommigen hebben weinig arbeidsmogelijkheden in hun woonregio.	Na de inburgering is er geen, weinig of tegenstrijdige begeleiding rond onderwerpen als arbeidsparticipatie, rechten, meedoen en kansen. Er is een groot onbenut arbeidspotentieel, terwijl mensen graag willen werken.
Behoeften	Er is behoefte aan begrijpelijke en toegankelijke informatie over zorgrechten. Mensen willen goede zorg voor de langere termijn en begeleiding en ondersteuning als dat nodig is.	Er is behoefte aan duurzame woonoplossingen met perspectief op langdurige stabiliteit. En aan woonbegeleiding wanneer dat nodig is. Het is belangrijk ergens te wonen waar mogelijkheden zijn om een netwerk op te bouwen en werk te vinden.	Mensen willen heel graag werken, meedoen en doorgroeien naar duurzaam werk dat past bij hun talenten en mogelijkheden. Begrijpelijke en toegankelijke communicatie en ondersteuning voor werk en participatie helpt hen hierbij.

 Ga terug