

Aanmeldloket

ongedocumenteerden

Eindrapportage 2023 dossiernr. 10513400 (2022/3923)

1 Inleiding

Het Aanmeldloket voor ongedocumenteerden Utrecht is een samenwerkingsverband tussen vier ketenpartners uit de Utrechtse dienstverlening aan ongedocumenteerden: de Toevlucht van het Leger des Heils, Vluchtelingenwerk, STIL en de Weerdsingel van de Tussenvoorziening. Bij het loket wordt gekeken wie recht heeft op eerstelijns opvang en/of juridische ondersteuning en wordt daar eventueel aangemeld. Deze rapportage is een gezamenlijke terugkoppeling van de uitvoering van activiteiten in 2023. Een financiële verantwoording is te vinden in de jaarrapportage 2023 van de Tussenvoorziening.

Het Aanmeldloket functioneert volledig zelfstandig. Het maakt deel uit van de pilot Landelijke Vreemdelingen Voorziening (LVV) en levert een belangrijke bijdrage door de aanmeldingen van ongedocumenteerden te verzorgen en eventuele knelpunten te signaleren.

Het doel van het Aanmeldloket is tweeledig:

- Ongedocumenteerden informeren over ondersteuningsmogelijkheden door partnerorganisaties.
- Toeleden naar de opvang indien er recht bestaat op opvang of doorverwijzen. Dit kan in Utrecht zijn of elders in het land.

Het Aanmeldloket checkt het recht op opvang op basis van LVV criteria. Uiteindelijk bepalen de opvangvoorzieningen zelf of iemand die is aangemeld ook daadwerkelijk geplaatst wordt, op basis van criteria van veiligheid en toekomstperspectief.

2 Cliënten in cijfers

In 2023 heeft het loket 239 intakes gedaan, waarvan 183 met mannen en 56 met vrouwen. Hieronder waren 28 gezinnen. Zie tabel 1 voor de kenmerken van de bezoekers.

Tabel 1 Aantal aanmeldingen en kenmerken

jaar	# cliënten	# gezinnen	# met Dublin claim	# zonder Dublin claim	Binding met Utrecht	Binding andere gemeente
2019	289	35	116	173	79	174
2020	254	34	50	204	34	151
2021	319	44	80	239	69	250
2022	236	33	52	184	58	178
2023	239	28	48	191	74	165

Het percentage mensen met een Dublinclaim die zich meldden bleef laag.

De gemiddelde leeftijd van de bezoekers lag op 33 jaar; er waren weinig erg jonge bezoekers.

Doorverwijzingen

De combinatie van twee opvangpartijen en twee begeleidende instanties in één Aanmeldloket leidt ertoe dat snel en effectief doorverwezen wordt naar opvang en begeleiding. Van de 239 bezoekers zijn 108 mensen aangemeld voor opvang in Utrecht. Alle mensen zijn doorverwezen naar Utrechtse begeleidende instanties, zie tabel 2. Een begeleidende instantie kan naast juridische begeleiding ook een instantie zijn waar mensen overdag terecht kunnen voor maatschappelijke begeleiding of medische ondersteuning.

Tabel 2 Toeleiding

jaar	Aangemeld bij opvang	Verwijzingen naar begeleidende instantie
2019	90	188
2020	±120	114
2021	211*	291
2022	110	212
2023	108**	239***

**Inclusief mensen die doorverwezen zijn naar de Corona-opvang*

*** waarvan 2 direct aangemeld zijn bij MOO (Medische Opvang Ongedocumenteerden in Amsterdam)*

**** Alle bezoekers krijgen advies en wordt verwezen naar een dagopvang, Rode Kruis of andere instantie binnen of buiten Utrecht*

De 108 mensen die worden aangemeld bij de opvang krijgen altijd ook juridische begeleiding.

De overige 131 mensen zijn afgewezen op grond van de volgende LVV criteria:

- een Dublinclaim (18% van de bezoekers)
- een inreisverbod van 10 jaar (afgelopen jaar 5 x voorgekomen)
- nog recht op rijksopvang
- binding met een andere LVV regio (relatief veel uit Harderwijk en Dronten)

Ook het hebben van minderjarige kinderen is een uitsluitingscriterium voor de LVV, maar in Utrecht zijn wel beperkte opvangplekken voor gezinnen met minderjarige kinderen gecreëerd. Zij worden dus wel opgevangen.

Uiteindelijk zijn er 61 mannen bij De Toevlucht geplaatst, 14 vrouwen (12 vrouwen bij de Weerdsingel en 2 direct in de tweedelijnsopvang SNDVU) en 8 gezinnen (5 bij de van Zijstweg van de Tussenvoorziening, 2 bij St. Seguro en 1 bij de SNDVU). Enkele vrouwen en gezinnen zijn gelijk naar tweedelijns opvangplekken geplaatst vanwege een opnamestop bij de Weerdsingel. Er zijn geen wachttijden ontstaan.

Van alle meldingen van rechthebbenden op opvang in het kader van de LVV die het Aanmeldloket bij de opvang doet, wordt uiteindelijk 70% ook daadwerkelijk geplaatst. Voor de overige 30% geldt dat een deel met onbekende bestemming uit het oog wordt verloren, bijvoorbeeld omdat iemand niets meer van zich horen of dat de opvanglocatie een melding niet op de wachtlijst plaatst. Een reden voor weigering kan zijn dat de gedragsproblematiek zodanig wordt ingeschat dat dat een te groot veiligheidsrisico vormt voor bewoners en medewerkers. Denk aan mensen met een actieve drugsverslaving, psychiatrische problemen of mensen die (ernstige) strafbare feiten hebben gepleegd.

3 Personeel en professionalisering

Rol teamleider

Omdat we te maken hebben gehad met verzuim is halverwege 2023 de teamleider per 1 september vervangen. We merken dat de teamleider een essentiële rol speelt bij de dagelijkse gang van zaken op het Aanmeldloket en ook bij het signaleren van trends en knelpunten. De teamleider draagt zorg voor:

- de kwaliteit van dienstverlening; is vraagbaak op de locatie, zorgt dat zoekwerk op dossierniveau goed en zorgvuldig gebeurt;
- leidinggeven aan het team. Dit is belangrijk voor de stabiliteit en eenheid op het loket vanwege het feit dat we met 4 verschillende partijen werken;
- ingrijpen bij onveiligheid. Het is voor het behoud van het personeel en voor het werkplezier belangrijk dat de situatie waarin ze werken voldoende veilig is;
- het goed bijhouden van gegevens over de bezoekers;
- verbinding in de keten; heeft het overzicht van de situatie bij ketenpartners, houdt trends in de gaten en stemt af met de gemeente.

Wisselingen personeel

Er zijn in 2023 opnieuw veel wisselingen geweest in personeel. Door verzuim waren er veel wisselingen van personeel bij alle ketenpartners. Dit zorgde voor uitdagingen om het Aanmeldloket bemand te krijgen. Met ieders hulp is het toch gelukt en kon het Aanmeldloket open blijven.

Aan het eind van het jaar hadden we weer voldoende vaste medewerkers op het Aanmeldloket die getraind zijn in professioneel handelen en asielrecht. Zij gaan ook getraind worden in de-escalierend werken.

4 Veiligheid op het loket

Veiligheid bleef op locatie van het Aanmeldloket, de Wijkplaats, in 2023 net als in 2022 in het geding, ondanks de verbouwing. Er zijn 6 incidenten geweest. Met name rond bezoekers waar het Aanmeldloket niets voor kon betekenen, bijvoorbeeld omdat ze uit een land komen wat Nederland

als veilig ziet, of omdat ze een inreisverbod hebben. Deze mensen zorgden door hun frustratie voor een onveilige situatie voor loketmedewerkers en andere bezoekers.

Door deze situatie heeft de teamleider moeten besluiten op zoek te gaan naar een andere, veiligere locatie. In oktober werd duidelijk dat het Aanmeldloket begin 2024 kon verhuizen naar het Huis van Vrede aan de Trumanlaan.

Tot die tijd is er een *host* in dienst genomen, die zorgde voor een goede sfeer en voor veiligheid. Deze medewerker is tot aan de verhuizing in dienst gebleven. De *host* is betaald met middelen van de gemeente. Er zijn in 2023 minder kosten gemaakt voor hotels, omdat die geen plek hadden voor overnachtingen. Met deze besparing kon de *host* worden bekostigd.