



Centraal Orgaan opvang asielzoekers

postbus 3002, 2280 ME RIJSWIJK

Mw. [REDACTED]

Centraal Orgaan opvang asielzoekers
Unit Staf
Sir Winston Churchilllaan 366a
2285 SJ RIJSWIJK
telefoon 088-7157565
fax 088-7157272
postadres postbus 3002
2280 ME RIJSWIJK

datum	12 juni 2015	inlichtingen bij
onderwerp	Wob verzoek inzake azc	telefoon
	Leersum	
ons kenmerk	15u.001093	e-mail
uw brief	19 maart 2015	bijlage(n)

Geachte mevrouw [REDACTED]

Bij brief van 19 maart 2015 heeft u op grond van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) verzocht om documenten of informatie in het kader van de bestuurlijke aangelegenheid incidenten bewoners azc Leersum.

Meer specifiek heeft u het COA verzocht de volgende informatie te verstrekken:

- 1) Alle documenten, inclusief e-mailcorrespondentie en notulen, omtrent het te volgen protocol bij vermissing of (niet natuurlijk) overlijden van een bewoner van azc Leersum, als wel de te volgen procedure t.o.v. medebewoners.
- 2) Alle documenten (inclusief registratie in IBIS, als wel e-mailcorrespondentie, notulen m.b.t. het door het COA gevoerde beleid) m.b.t. incidenten (bedreiging, ruzie, vermissing, overlijden, suïcide) aangaande Eritrese bewoners van azc Leersum in de periode van 1 september 2013 tot en met december 2014.
- 3) Alle documenten aangaande verzoeken van overplaatsing en daadwerkelijke overplaatsing (binnen azc Leersum) van bewoners van Eritrese afkomst in de periode van 1 september 2013 tot en met december 2014.
- 4) Alle documenten m.b.t. het door het COA te volgen protocol bij signalen van mensensmokkel en/of mensenhandel m.b.t. bewoners van de locatie in azc Leersum.

De ontvangst van uw verzoek is schriftelijk bevestigd bij brief van 25 maart 2015. In voornoemde ontvangstbevestiging is tevens de beslistermijn met vier weken verdaagd.

Juridisch kader

Ingevolge artikel 3, vijfde lid, van de Wob wordt een verzoek ingewilligd met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 10 en 11 van de Wob.

Correspondentie uitsluitend
aan het postadres met
vermelding van de datum en
het kenmerk van deze brief

Mochten in dit geval daarnaast andere bepalingen van de Wob een rol spelen, dan treft u de desbetreffende verwijzing(en) aan in de hieronder volgende motivering.

Besluit

Op basis van uw verzoek zijn bij het COA een aantal documenten aangetroffen. Deze documenten zijn opgenomen in een inventarislijst, die als **bijlage 1** bij dit besluit is gevoegd. Bedoelde documenten doe ik u hierbij toekomen en hebben betrekking op uw verzoek om alle documenten, inclusief e-mailcorrespondentie en notulen, omtrent het te volgen protocol bij vermissing of (niet natuurlijk) overlijden van een bewoner van azc Leersum, als wel de te volgen procedure t.o.v. medebewoners alsmede uw verzoek alle documenten m.b.t. het door het COA te volgen protocol bij signalen van mensensmokkel en/of mensenhandel m.b.t. bewoners van de locatie in azc Leersum.

Voor wat betreft uw verzoek om alle documenten (inclusief registratie in IBIS, als wel e-mailcorrespondentie, notulen m.b.t. het door het COA gevoerde beleid) m.b.t. incidenten (bedreiging, ruzie, vermissing, overlijden, suicide) aangaande Eritrese bewoners van azc Leersum in de periode van 1 september 2013 tot en met december 2014, verwijs ik u naar een Wob verzoek dat reeds openbaar is en te vinden is op de website van het COA (<https://www.coa.nl/nl/publicaties/wob-iz-incidenten-asielzoekerscentra>). In het kader van voornoemd Wob verzoek is geoordeeld dat incidenten als bedoeld in uw verzoek niet op zodanige manier worden geregistreerd dat dit als document kan worden verstrekt.

Uit vaste jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (hierna: ABRS) (uitspraak van 11 april 2012, LJN: BW1556, zaaknummer 201105784/1/A3) volgt dat documenten die reeds openbaar zijn niet nogmaals openbaar gemaakt kunnen worden, zodat de Wob hierop niet meer van toepassing is.

Aangaande uw verzoek om alle documenten aangaande verzoeken van overplaatsing en daadwerkelijke overplaatsing (binnen azc Leersum) van bewoners van Eritrese afkomst in de periode van 1 september 2013 tot en met december 2014, merk ik het volgende op. De door u gevraagde informatie is niet bij het COA aanwezig. In dit kader wijs ik u op vaste jurisprudentie van de ABRS, o.a. uitspraak van 5 juni 2013 in zaak nr. 201204362/1/A3 en 24 december 2014, ECLI:NL:RVS:2014:4684), waaruit volgt dat de Wob geen verplichting bevat om gegevens te vervaardigen die niet in bestaande documenten zijn neergelegd, ongeacht de mate van inspanning. Bestaat de door u gevraagde informatie niet, dan bestaat het recht hierop evenmin. Een bestuursorgaan is immers op grond van de Wob niet verplicht om nieuwe documenten op te maken. Zoals de ABRS ook eerder heeft overwogen (uitspraak van 20 juni 2007 zaak nr. 200607848/1) is het, wanneer een bestuursorgaan stelt dat na onderzoek is gebleken dat een bepaald document niet of niet meer onder hem berust en een dergelijke mededeling niet ongeloofwaardig voorkomt, in beginsel aan degene die om informatie verzoekt om aannemelijk te maken dat, in tegenstelling tot het onderzoek door het bestuursorgaan, een bepaald document toch onder dat bestuursorgaan berust.

Op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e van de Wob blijft verstrekking van informatie achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.

In de documenten met de nummers 2, 3, 7 en 8 van de inventarisatielijst staan persoonsgegevens. Het betreft hier de namen, contactgegevens en andere

persoonsgegevens van medewerkers van het COA alsmede van derden.

Voor zover het de namen van medewerkers van het COA en derden betreft, is hierbij het volgende van belang. Namen zijn persoonsgegevens en het belang van eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer kan zich tegen openbaar maken daarvan verzetten. Daarbij is van belang dat het hier niet gaat om het opgeven van een naam aan een individuele burger die met een medewerker van het COA in contact treedt, maar om openbaarmaking van de naam in de zin van de Wob. Ook vind ik het van belang dat deze medewerkers van het COA geen functie vervullen waarbij zij regelmatig in de publiciteit komen. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer ziet ook op andere gegevens van medewerkers van het COA en derden, zoals doorkiesnummers of e-mailadressen, die tot deze personen kunnen worden herleid. Hierbij wordt in aanmerking genomen dat de gegevens, vooral indien deze in onderling verband worden gezien, tot individuele personen kunnen worden herleid en dat derhalve de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen in het geding is. Deze gegevens worden niet openbaar gemaakt, aangezien ik het belang op de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van de betrokken medewerkers van het COA en/of derden zwaarder acht wegen dan het belang van openbaarheid.

Op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g van de Wob blijft verstrekking van informatie achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van bij de aangelegenheid betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen dan wel van derden.

Het document met nummer 8 van de inventarisatielijst bevat de contractsduur tussen het COA en de desbetreffende partij. Met het openbaar maken van die contractduur wordt de desbetreffende partij onevenredig benadeeld.

Het COA weigert dan ook met een beroep op artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g, van de Wob openbaarmaking van de contractsduur zoals vermeld in document 8.

Hoogachtend,
Centraal Orgaan opvang asielzoekers,
het bestuur, namens deze

drs. J.H. Helder
lid van het bestuur

Rechtsmiddelenclausule

Tegen dit besluit kunt u binnen zes weken na bekendmaking van dit besluit per brief bezwaar maken bij de voorzitter van het bestuur, t.a.v. Unit Staf, afdeling Juridische Zaken, Postbus 3002, 2280 ME Rijswijk. Het bezwaarschrift moet zijn ondertekend, voorzien zijn van een datum alsmede de naam en het adres van de indiener en dient vergezeld te gaan van de gronden waarop het bezwaar berust en, zo mogelijk, een afschrift van het besluit waartegen het bezwaar is gericht.

Bijlage 1 Inventarisatielijst

Nr.	Naam document	Beoordeling
1.	Presentatie "Wat wordt er van je verwacht?"	openbaar
2.	Regeling verstrekkingen bepaalde categorieën vreemdelingen (Rvb)	openbaarmaking (gedeeltelijk) geweigerd op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e van de Wob
3.	Handboek signaleren en registreren mensenhandel en mensensmokkel	openbaarmaking (gedeeltelijk) geweigerd op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e van de Wob
4.	Formulier signaleren mensenhandel en mensensmokkel	openbaar
5.	Verstrekkingenbeleid 2011	openbaar
6.	Werkinstructie opslaan eigendommen	openbaar
7.	Handboek beëindigen opvang door overlijden	openbaarmaking (gedeeltelijk) geweigerd op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e van de Wob
8.	Handboek COA/Yarden Uitvaartzorg	openbaarmaking (gedeeltelijk) geweigerd op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e en g van de Wob



COA

Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Wat wordt er van je verwacht?





COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Contactpersoon mensenhandel en mensensmokkel...

- Hoe zien jullie de rol van contactpersoon?
- Voor wie ben je contactpersoon?



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

De contactpersoon is aanspreekpunt

- *Dit ben je voor de locatiemanager en medewerkers op een COA-locatie, de andere contactpersonen, Unit Uitvoeringsprocessen, het Expertisecentrum Mensenhandel en Mensensmokkel (EMM) en het Coördinatiecentrum Mensenhandel (CoMensha).*

De contactpersoon informeert;

- *De locatiemanager. Zij koppelen elke maand de informatie over mensenhandel en mensensmokkel mondeling terug aan de locatiemanager*
- *Collega's op locatie. Zij informeren, n.a.v. de informatie die zij hebben ontvangen tijdens de terugkomdagen, hun collega medewerkers op locatie*
- *Collega contactpersonen wanneer een (mogelijk) slachtoffer naar een andere locatie is verhuisd.*
- *CoMensha wanneer een (mogelijk) slachtoffer op de locatie verblijft. Zij geven ook aanvullende informatie aan CoMensha als dat wordt gevraagd.*
- *EMM als er aanvullende informatie na een melding wordt gevraagd.*

De contactpersoon zorgt dat hij/zij geïnformeerd is;

- *Over de signalen die medewerkers van een locatie op het formulier hebben geregistreerd.*
- *Hij/zij bepaalt of de signalen ernstig en/of publiciteitsgevoelig genoeg zijn om tot directe actie over te gaan.*
- *Ernstige en/of publicitair gevoelige signalen worden per direct gemeld aan het meldpunt veiligheid, de lokale politie en via de locatiemanager aan het bestuur.*

De contactpersonen nemen deel aan;

- *De twee regionale terugkomdagen (gericht op landelijke infodeling- uitwisseling)*
- *De terugkomdag in de unit (kleinere setting gericht op de vraag hoe geven we invulling aan de rol, collegiale afstemming ook op casusniveau)*

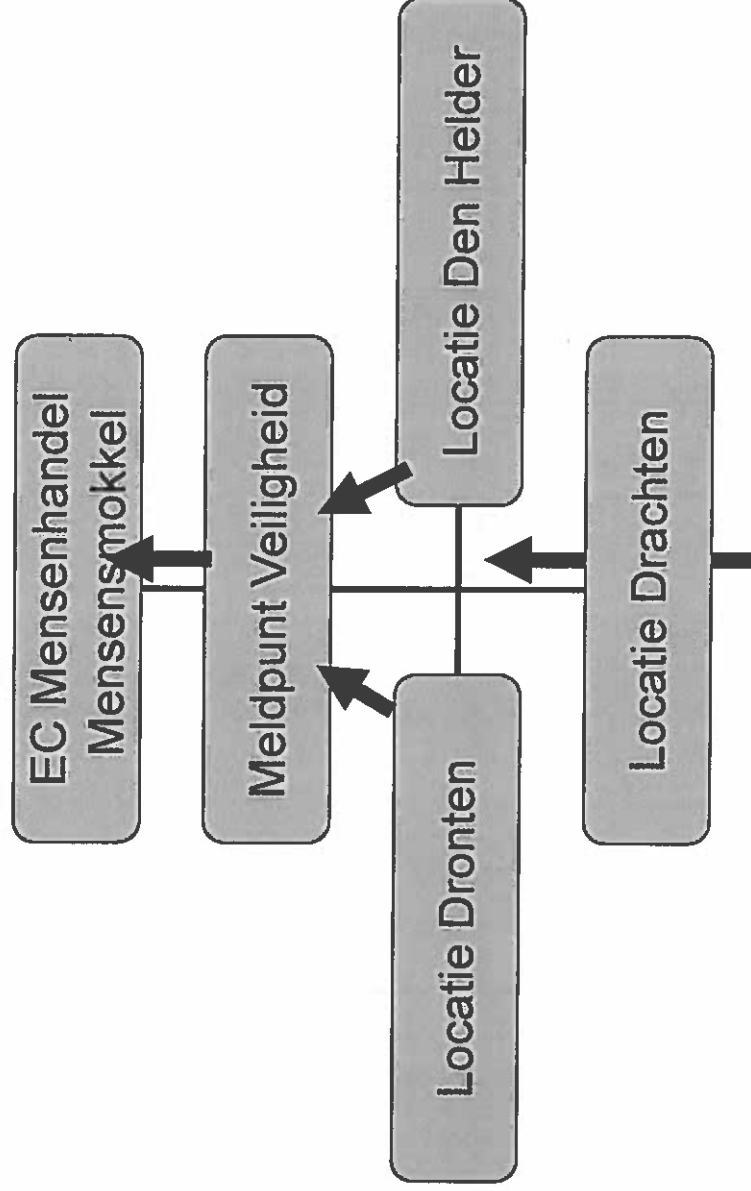


COA

Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Informatiestroom

Informatiestroom





COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Vastleggen informatie

- Gericht op eenduidig invoeren en delen van informatie
- Middels vast format
- Stapelen van informatie $0 + 0 + 0 + 0 = 1$





COA

Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Het formulier

Autorisatie voor iedereen.

Het Plein > Processen uitvoeren >

Uitvoering - Processen > Mensenhandel en mensensmokkel

Mensenhandel en mensensmokkel

In het proces 'Signaleren en registreren mensenhandel en mensensmokkel' is beschreven hoe te handelen bij vermoedens van mogelijke signalen en/of indicatoren van mensenhandel of mensensmokkel. Het formulier is ontworpen door het Expertisecentrum Mensenhandel Mensensmokkel (EMM) voor het COA.

Het EMM is een samenwerkingsverband van het korps landelijke politiediensten, de Koninklijke Marechaussee, de IND, Sociale Inlichtingen en opsporingsdienst en de Vreemdelingenpolitie. Deze samenwerking van opsporingsinstanties en het COA, een niet-opsporingsinstantie, is uniek.

POLITIE

Het proces Signaleren en registreren mensenhandel en mensensmokkel is te vinden op de processensite van de COA-portal. In dit formulier zijn 22 velden opgenomen die zo compleet mogelijk ingevuld dienen te worden. Het laatste veld "overige informatie" is bedoeld om die informatie te vermelden die niet onder een van de andere velden kan worden ondergebracht. Het telefoonnummer van de melder wordt gevraagd zodat het Meldpunt Veiligheid, indien nodig, contact kan opnemen met de melder voor een nadere toelichting op de melding.

Vul hier om het formulier in te vullen.



COA

Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Gemelde signalen

- In totaal zijn er in de periode 1 juli 2013 tot en met 31 december 2014, 157 signalen geregistreerd en doorgezet naar EMM. De meeste signalen, 10 % van het totaal, betrof bewoners uit Sierra Leone.
- In totaal zijn van 34 verschillende nationaliteiten signalen geregistreerd. De signalen van de top 5 landen maken 49% uit van het totaal aantal meldingen waarbij een nationaliteit of land van herkomst ingevuld is bij de melding. Van de 157 meldingen is de nationaliteit 107 keer geregistreerd.
- Bij mensen uit Sierre Leone betrof het vooral signalen van (vermoeden van) prostitutie en/of seksueel misbruik.
- Bij mensen uit Eritrea ging het vooral om identieke kleding, identiek vluchtverhaal of om MOB meldingen.
- (ander meest voorkomende nationaliteiten zijn Syrie / Mongolie / Guinee (vermoeden prostitutie))



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Contact

meldpuntveiligheid@coa.nl



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Vragen?

Regeling verstrekkingen bepaalde categorieën vreemdelingen (Rvb)

De Regeling verstrekkingen bepaalde categorieën vreemdelingen (Rvb) voorziet bepaalde categorieën rechtmatig in Nederland verblijvende vreemdelingen in de noodzakelijke bestaansvoorwaarden. Het recht op uitkering wordt per maand en achteraf vastgesteld. De verstrekkingen worden maandelijks gegeven totdat een beslissing is genomen over de aanvraag om een verblijfsvergunning of totdat er een andere reden bestaat om het recht op uitkering te beëindigen. Het COA voert de regeling uit in opdracht van het ministerie van V&J.

Rechthebbenden

De Rvb is bestemd voor:

- Vermoedelijke slachtoffers van mensenhandel die zich beraden op het doen van aangifte;
 - Getuigen/aangevers die aangifte van mensenhandel hebben gedaan en van wie de aanwezigheid in Nederland in verband met het opsporings- en vervolgingsonderzoek noodzakelijk wordt geacht;
 - Personen die in het kader van gezinshereniging/gezinsvorming een verblijfsvergunning hebben aangevraagd en die de beslissing op die aanvraag in Nederland mogen afwachten;
 - Ex-asielzoekers of wel de personen die in aansluiting op of naast een asielaanvraag, van voor 1 juli 1998, een verblijfsvergunning hebben aangevraagd en die op grond van de Koppelingswet geen aanspraak meer kunnen maken op een uitkering ingevolge de Algemene bijstandswet (nu Wet werk en bijstand);
 - Minderjarige kinderen (in de leeftijd van 0 tot 18 jaar) die rechtmatig in Nederland verblijven en van wie de ouders of wettelijke vertegenwoordiger op geen enkele manier aan bestaansmiddelen kunnen komen;
 - Personen die een verblijfsvergunning hebben aangevraagd op grond van eengerelateerd geweld en die verblijven in een Nederlandse instelling voor vrouwenopvang;
 - Vermoedelijke slachtoffers van mensenhandel die geen aangifte doen (buiten de B8-procedure) en die verblijven in een Nederlandse instelling voor vrouwenopvang, zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (staatsblad 2006, no. 351);
 - Personen die een verblijfsvergunning hebben aangevraagd op grond van huiselijk geweld en die verblijven in een Nederlandse instelling voor vrouwenopvang, zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (staatsblad 2006, no. 351);
 - Personen die in verband met mensenhandel, eengerelateerd geweld of huiselijk geweld in een Nederlandse instelling voor vrouwenopvang, zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (staatsblad 2006, no. 351) verblijven en die hier te lande verblijf houden op grond van een bijzondere geprivilegieerde status, dan wel als gemeenschapsonderdaan gedurende de periode van drie maanden na inreis rechtmatig verblijf hebben op grond van artikel 6, eerste lid, van de Richtlijn 2004/38/EG en artikel 8, onder e, van de Vw 2000.
- Geprivilegieerden zijn personen die op Nederlands grondgebied werkzaam zijn als diplomaat of consulaire ambtenaar, dan wel die in dienst zijn bij een internationale organisatie. Krachtens internationaal recht genieten zij (en hun inwonende gezinsleden) een bijzondere verblijfsrechtelijke status ten opzichte van andere vreemdelingen (bron: www.wetten.nl).

Criteria

Om in aanmerking te komen voor Rvb-verstrekkingen gelden in ieder geval de volgende criteria

- een eerste aanvraag moet binnen twee weken nadat het recht is ontstaan bij het COA worden ingediend;
- de aanvrager moet rechtmatig in Nederland verblijven, een aanvraag om een verblijfsvergunning bij de IND hebben ingediend en nog geen beschikking hebben ontvangen;
- de aanvrager mag niet beschikken over voldoende middelen om in de noodzakelijke kosten van het bestaan te kunnen voorzien en mag geen eigen vermogen hebben

Voor slachtoffers van eengerelateerd geweld, slachtoffers van huiselijk geweld en slachtoffers mensenhandel die geen aangifte doen geldt verder dat

- De aanvrager moet verblijven in een Nederlandse instelling voor vrouwenopvang, zoals genoemd in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Voor minderjarige kinderen geldt

- dat zij tussen de 0 en 18 jaar zijn;
- rechtmatig in Nederland verblijven;
- hun ouders of wettelijke vertegenwoordiger niet beschikken over voldoende middelen om in de noodzakelijke kosten van het bestaan van de kinderen te kunnen voorzien

Elke vreemdeling, ongeacht de categorie waarvoor een aanvraag wordt ingediend, moet rechtmatig in Nederland verblijven. Een vreemdeling verblijft rechtmatig in Nederland nadat een verblijfsvergunning is aangevraagd. Als de beslissing op de aanvraag om de verblijfsvergunning negatief is, kan bezwaar en/of beroep worden aangetekend. Alleen als het ingediende bezwaar en/of beroep een schorsende werking heeft, verblijft de vreemdeling rechtmatig in Nederland.

Verstrekkingen

De Rvb voorziet in een maandelijks toelage ter hoogte van de Nederlandse bijstandsuitkering. Voor de berekening van de toelagen wordt uitgegaan van de in de Wet Werk en Bijstand vermelde normbedragen. Deze toelage wordt achteraf over de voortliggende maand uitgekeerd. Met uitzondering van de categorie Minderjarige Vreemdelingen voorziet de Rvb, naast een maandelijks financiële toelage, in een verzekering tegen medische kosten.

Aanvragen

Rechthebbenden die een beroep willen doen op de Rvb kunnen een aanvraagformulier downloaden van deze site of aanvragen bij de helpdesk van het COA. Het COA neemt uitsluitend compleet ingevulde en getekende formulieren, voorzien van de vereiste bijlagen in behandeling. Nadat de gegevens zijn gecontroleerd, stuurt het COA binnen vier weken een beschikking naar de aanvrager. Voor de controle van de gegevens werkt het COA samen met de IND, de politie en in zake de categorie slachtoffers van eengerelateerd geweld ook met de instelling voor vrouwenopvang waar het slachtoffer verblijft. Aanvragers ontvangen gelijk met een positieve beschikking een aanvraagformulier voor een vervolguitering. Het COA heeft deze formulieren gedeeltelijk ingevuld. De aanvrager wordt gevraagd het formulier te controleren en te completeren. Voor elke categorie is een eigen formulier ontwikkeld. Zie in de rubriek rechts de formulieren.

Helpdesk en Veel gestelde vragen

Klik hier voor de veel gestelde vragen. Als u vragen hebt over de Rvb-regeling of het

Contact

Vragen over het Plein?

Publicatie regeling Staatscourant

Wijziging 2009-05-15 (pdf)

Wijziging 2007-09-27 (pdf)

Wijziging 2006-12-22 (pdf)

Wijziging 2001-03-27 (pdf)

Wijziging 1998-12-07 (pdf)

Rvb 25 juni 1998 (pdf)

Aanvraagformulieren Rvb versie 4.0 (2014)

Slachtoffer van mensenhandel

Getuigen/aangevers in proces betreffende mensenhandel

Gezinsherenigers/gezinsvormers

Minderjarige vreemdelingen

Slachtoffers van eengerelateerd geweld

Slachtoffers huiselijk geweld

Slachtoffers van mensenhandel buiten B8-procedure

Slachtoffers van eengerelateerd geweld met een bijzonder status

Slachtoffers van huiselijk geweld met een bijzondere status

Slachtoffers van mensenhandel met een bijzondere status

Slachtoffers van mensenhandel buiten B8-procedure met een bijzondere status

Ex-asielzoekers

Algemeen

Veel gestelde vragen

'Minderjarigen in de Rvb' (pdf)

Zie ook

Proces Uitvoeren Rvb

aanvraagformulier, kunt u op maandag t/m donderdag van 9.00 tot 12.00 uur bellen met de helpdesk

Ontstaan en ontwikkeling

De Rvb bestaat vanaf 1998. Door de Koppelingswet die toen van kracht werd, konden bepaalde vreemdelingen geen aanspraak meer maken op een uitkering op grond van de Algemene bijstandswet (nu Wet werk en bijstand). Om een aantal categorieën vreemdelingen toch in de noodzakelijke bestaansvoorwaarden te kunnen voorzien, is de Rvb in het leven geroepen. In 2007 zijn als categorie toegevoegd de minderjarige vreemdelingen (per 1 januari) en de categorie slachtoffers van eergereleerd geweld (per 1 oktober). In 2009 zijn als categorie toegevoegd de slachtoffers van huiselijk geweld en de slachtoffers mensenhandel die geen aangifte doen.

Rvb en toelichting

In de rechterkolom (documenten) zijn de Rvb van 25 juni 1998 en de latere wijzigingen te downloaden

Regelmatig worden de aanvraagformulieren geactualiseerd of nieuwe categorieën toegevoegd

Vragen? Mail naar [RVB vragen](mailto:RVB_vragen)

Plein in SP2013 by

COA



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Handboek Signaleren en registreren mensenhandel en mensensmokkel

Vragen?
Neem contact op met de Processenhelpdesk

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE.....	2
SIGNALEREN EN REGISTREREN MENSENHANDEL EN MENSENSMOKKEL	3
HERKENNEN SIGNAAL.....	5
DIRECT ACTIE?	5
INFORMEREN LOCATIEMANAGER, POLITIE EN BESTUUR	5
REGISTREREN EN VERSTUREN SIGNAAL	6
DOORGEVEN SIGNALLEN AAN EMM	6
UITVOEREN KWARTAALBIJEENKOMSTEN	6
TERUGKOPPELEN OP LOCATIE	6

Signaleren en registreren mensenhandel en mensensmokkel

Versie	Datum	Toelichting	Proces eigenaar	Controle risico's en ic	Proces schrijver
167002	11-07-13	Nieuw proces	Uitv.processen	Staf/Financiën	Processenbeheer
167003	11-03-14	Wijze waarop het meldpunt veiligheid en de contactpersonen mensenhandel en mensensmokkel worden geïnformeerd aangepast.	Uitv.processen	Staf/Financiën	Processenbeheer
167004	11-03-14	Publicatie ivm uitrol Plein 11-11-14.	Uitv.processen	Staf/Financiën	Processenbeheer
167005	29-04-15	Klein onderhoud (matrix toegevoegd).	Uitv.processen	n.v.t.	Processenbeheer

Doel

Het op tijdige, volledige en juiste wijze melden van mogelijke signalen en/of indicatoren van mensenhandel en mensensmokkel.

Achtergrondinformatie

Definitie van mensenhandel: het dwingen van mensen om zich beschikbaar te stellen tot het verrichten van (seksuele) diensten of als orgaandonor.

Definitie van mensensmokkel: behulpzaamheid bij illegale inreis of illegaal verblijf.

Het EMM is het Expertisecentrum Mensenhandel en Mensensmokkel, dat gevestigd is in Zwolle.

In de procesbeschrijving wordt gesproken over de medewerker. Hiermee worden de huismeester, woonbegeleider, programmabegeleider, casemanager, medewerker amv opvang, medewerker ibo, medewerker beveiliging en GC A bedoeld.

Detailprocesnormen

Meetpunt	Maatstaf	Norm
Tijdigheid	Melden van signalen, waarbij directe actie is vereist, door <u>medewerker</u> aan <u>locatiemanager</u> en <u>politie</u>	Per direct
Tijdigheid	Versturen van het formulier <u>signaleren mensenhandel en mensensmokkel</u> door <u>medewerker</u> naar <u>meldpunt veiligheid</u> en informeren <u>contactpersonen</u> mensenhandel en mensensmokkel	Binnen 24 uur
Tijdigheid	Doorgeven signalen door <u>meldpunt veiligheid</u> aan <u>EMM</u>	Elke eerste werkdag van de maand
Tijdigheid	Terugkoppelen signalen door <u>EMM</u> aan <u>contactpersonen</u> mensenhandel en mensensmokkel en <u>meldpunt veiligheid</u>	Eenmaal per kwartaal
Tijdigheid	Terugkoppelen informatie door <u>contactpersonen</u> mensenhandel en mensensmokkel aan <u>locatiemanager</u>	Eenmaal per maand
Tijdigheid	Terugkoppelen informatie uit de kwartaalbijeenkomsten door <u>contactpersonen</u> mensenhandel en mensensmokkel aan de overige medewerkers op locatie	Eenmaal per kwartaal.
Volledigheid	Percentage signalen dat geregistreerd en verzonden wordt	100%
Juistheid	Verwijderen van de e-mail uit de mailbox door de <u>medewerker</u> zodra hij een ontvangstbevestiging van het meldpunt veiligheid heeft ontvangen	100%
Juistheid	Vernietigen informatie door <u>meldpunt veiligheid</u> na terugkoppeling aan <u>EMM</u>	100%
Juistheid	Vernietigen informatie door <u>contactpersonen</u> mensenhandel en mensensmokkel	100%

	mensensmokkel na terugkoppeling aan de locatiemanager.	
--	--	--

Managementinformatie

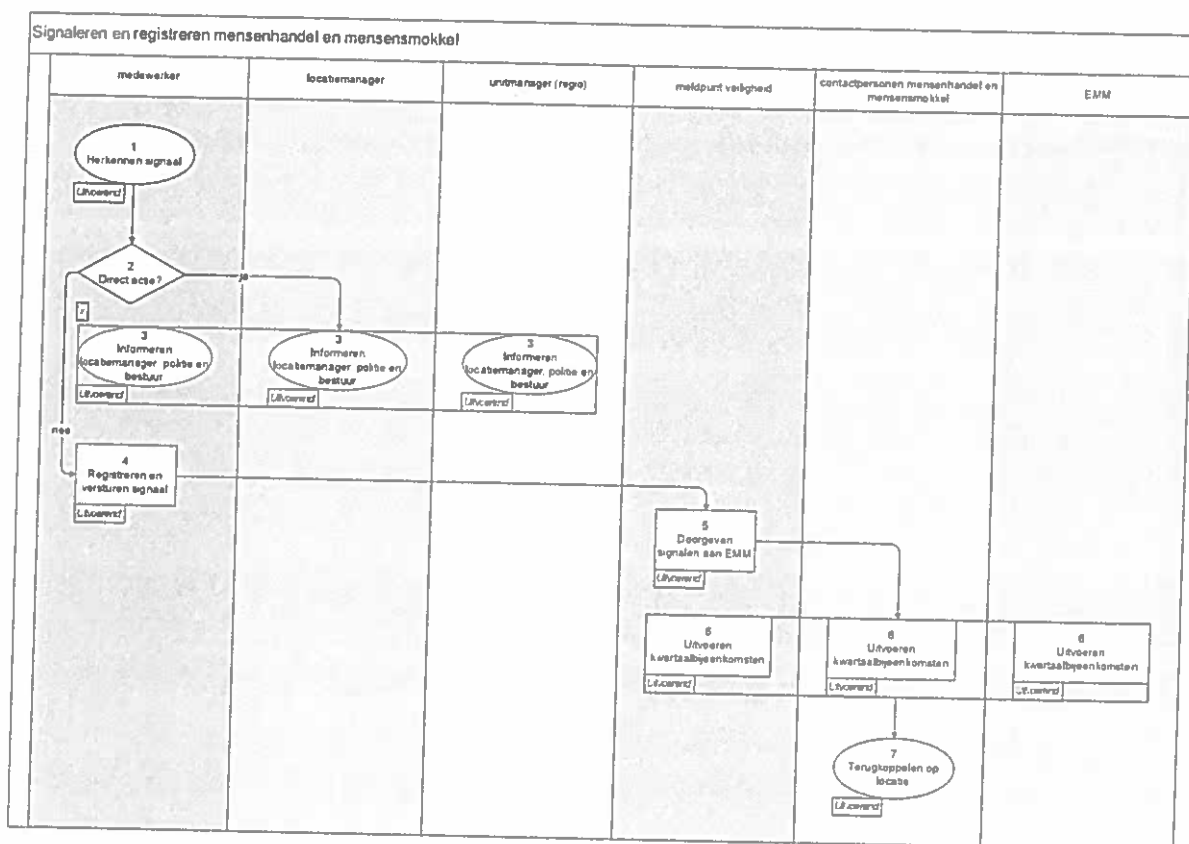
Terugkoppeling, elk kwartaal, van trends en analyses door EMM aan de contactpersonen mensenhandel en mensensmokkel en meldpunt veiligheid.

Interne controlemaatregelen

n.v.t.

Belangrijke documenten

handboek Signaleren en registreren mensenhandel en mensensmokkel
signaleren mensenhandel en mensensmokkel



Herkennen signaal

De medewerker herkent mogelijke signalen en/of indicatoren van mensenhandel of mensensmokkel. Hij bepaalt of de signalen ernstig en/of publiciteitsgevoelig genoeg zijn om tot directe actie over te gaan.

Direct actie?

Indien ja, dan volgt de activiteit Informeren locatiemanager, politie en bestuur.
Indien nee, dan volgt de activiteit Registreren en versturen signaal

Informeren locatiemanager, politie en bestuur

De medewerker informeert per direct, telefonisch, de locatiemanager en de lokale politie, die verdere actie onderneemt.

De locatiemanager informeert de unitmanager (regio), die op zijn beurt het Bestuur van het COA informeert.

De medewerker registreert het signaal op het formulier signaleren mensenhandel en mensensmokkel en stuurt het formulier naar het meldpunt veiligheid en informeert, per e-mail, de twee contactpersonen mensenhandel en mensensmokkel op de betreffende locatie.

Hij verwijderd, zodra hij een ontvangstbevestiging heeft ontvangen van het meldpunt veiligheid, de mail uit de mailbox.

Met deze activiteit eindigt dit detailproces.

Registreren en versturen signaal

De medewerker registreert het signaal op het formulier signaleren mensenhandel en mensensmokkel en stuurt het formulier, binnen 24 uur, naar het meldpunt veiligheid en informeert, per e-mail, de contactpersonen mensenhandel en mensensmokkel op de betreffende locatie. Hij verwijdt, zodra hij een ontvangstbevestiging heeft ontvangen van het meldpunt veiligheid, de mail uit de mailbox.

Doorgeven signalen aan EMM

Het meldpunt veiligheid mailt de ontvangen signalen, elke eerste werkdag van de maand, door aan het EMM. Zij verwijdt, zodra er een ontvangstbevestiging van EMM is ontvangen, de mail uit de mailbox en vernietigt alle mogelijke overige informatie.

Uitvoeren kwartaalbijeenkomsten

Het meldpunt veiligheid organiseert, samen met het EMM, elk kwartaal twee kwartaalbijeenkomsten; een voor de contactpersonen mensenhandel en mensensmokkel van de units Noord en Midden-Noord en de andere voor de contactpersonen mensenhandel en mensensmokkel van de units Midden-Zuid en Zuid.

Het EMM koppelt, tijdens deze kwartaalbijeenkomsten, de ontvangen signalen (trends, analyses e.d.) terug aan de contactpersonen mensenhandel en mensensmokkel en het meldpunt veiligheid.

De contactpersonen mensenhandel en mensensmokkel informeren elkaar wanneer een (mogelijk) slachtoffer naar een andere locatie is verhuisd.

Terugkoppelen op locatie

De contactpersonen mensenhandel en mensensmokkel koppelen elke maand de informatie inzake de mensenhandel en mensensmokkel mondeling terug aan de locatiemanager. Zij vernietigen, nadat ze de locatiemanager hebben geïnformeerd, alle informatie.

De contactpersonen mensenhandel en mensensmokkel informeren elk kwartaal (n.a.v. de informatie die zij hebben ontvangen tijdens de kwartaalbijeenkomst) hun collega medewerkers op locatie.

Signaleren mensenhandel en mensensmokkel

Datum/tijd voorval: *	<input type="text" value="28-5-2015"/> <input type="text" value="15"/> <input type="text" value="00"/> Geef de datum op in de D-M-JJJJ notatie.
Datum melden signaal *	<input type="text" value="28-5-2015"/>
Modaliteit	<input type="text" value="AZC"/>
Voertuig *	<input type="radio"/> Selecteer Voertuig <input type="text"/> <input type="radio"/> Geef een eigen waarde op: <input type="text"/>
Merk *	<input type="text"/> Geen merk bekend? Vul dan n.v.t. in.
Type voertuig *	<input type="text"/> Geen type voertuig bekend? Vul dan n.v.t. in.
Kleur *	<input type="text"/> Geen kleur bekend? Vul dan n.v.t. in.
Kenteken *	<input type="text"/> Geen kenteken bekend? Vul dan n.v.t. in.
Incidentomschrijving *	<input type="text"/>
Achternaam *	<input type="text"/> Geen achternaam bekend? Vul dan n.v.t. in.
Voorvoegsel *	<input type="text"/> Geen voorvoegsel bekend? Vul dan n.v.t. in.
Voornaam *	<input type="text"/> Geen voornaam bekend? Vul dan n.v.t. in.
Geboortedatum	<input type="text" value="1-1-1975"/> <input type="text"/> Geef de datum op in de D-M-JJJJ notatie.
Geboorteplaats *	<input type="text"/> Geen geboorteplaats bekend? Vul dan n.v.t. in.
Geboorteland *	<input type="text"/> Geen geboorteland bekend? Vul dan n.v.t. in.
Nationaliteit *	<input type="text"/> Geen nationaliteit bekend? Vul dan n.v.t. in.
Geslacht *	<input checked="" type="radio"/> Man <input type="radio"/> Vrouw <input type="radio"/> N.v.t.
Sofinummer *	<input type="text"/> Geen sofinummer bekend? Vul dan 0 in.
Paspoortnummer *	<input type="text"/> Geen paspoortnummer bekend? Vul dan n.v.t. in.
V-nummer *	<input type="text"/> Geen V-nummer bekend? Vul dan 0 in.
Telefoonnummer melder signaal *	<input type="text"/>
Overig	<input type="text"/>
Naam melder *	<input type="text" value="Typ een naam of e-mailadres..."/>
Locatie *	<input type="text" value="Rijswijk"/> <input type="text"/>



6. Bijzondere situaties

Onderstaande is eveneens van toepassing op de col en pol.

6.1 Overlijden en kosten begrafenis

Voor bewoners in de opvang heeft het COA een overlijdensverzekering afgesloten met een begrafenisondernemer. In het contract is een basispakket samengesteld. Het staat de nabestaanden vrij om een eigen invulling te geven aan de begrafenis. De meerkosten van de begrafenis zullen door de nabestaanden zelf betaald moeten worden.

Op enkele onderdelen bestaat de mogelijkheid om met toestemming vooraf van de locatiemanager, ook zaken aan de nabestaanden te vergoeden die buiten het basispakket vallen. Het gaat daarbij om:

- zinken binnenkist
- ophalen van de overledene boven een straal van 20 kilometer
- afscheidsdienst
- dragers bij de uitvaart
- grafrechten voor algemeen graf.

Kosten voor repatriëring vergoedt het COA eveneens, echter met een maximum overeenkomstig het standaardpakket. De meerkosten van repatriëring zijn voor rekening van de nabestaanden.

6.2 Wettelijke aansprakelijkheid

Elke bewoner is verzekerd tegen de financiële gevolgen van wettelijke aansprakelijkheid tegenover derden (conform Rva 2005, artikel 1f). Deze verzekering dekt de door asielzoeker aan derden toegebrachte letselschade of schade aan voorwerpen van derden.

In het geval een voorval zich heeft voorgedaan waarin door de verzekerde asielzoeker schade is toegebracht aan derden dan dient het 'COA-schadeaangifte formulier m.b.t. de Wettelijke aansprakelijkheidsverzekering asielzoekers' ingevuld te worden en verzonden te worden naar de verzekeringsmaatschappij.



Werkinstructie opslaan eigendommen

Deze werkinstructie is van toepassing voor het opslaan van eigendommen van bewoners. De woonbegeleider en huismeester zijn als functionaris hierbij betrokken. Indien een deurwaarder betrokken is bij een ontruiming, wordt ook onderstaande werkwijze gevolgd. De enige afwijking is dat de deurwaarder in principe het registratieformulier invult.

Wat zijn de wettelijke vereisten?

- Eigendommen van een bewoner moeten minimaal 3 maanden en maximaal 1 jaar na vertrek uit de opvang of na overlijden van bewoner worden bewaard. Welke goederen moeten 1 jaar worden bewaard? Dan gaat het om 'kostbaarheden', dat wil zeggen goederen die een (geschatte) waarde hebben van circa 450 euro of hoger.
- Het COA is bij vertrek van een bewoner van een COA-locatie verantwoordelijk om te registreren welke eigendommen van de bewoner waren.

Werkwijze van het COA

Er zijn 3 momenten waarop actie nodig is van het COA:

1. In de periode voor vertrek van een bewoner;
 2. Op de dag van het vertrek van een bewoner;
 3. Drie maanden na het vertrek van een bewoner.
-
1. **In de periode voor vertrek van een bewoner**
 - Het COA vraagt - indien mogelijk - medewerking van een vertrekkende bewoner en verzoekt hem zijn eigendommen te markeren met zijn naam. Op die manier wordt getracht te voorkomen, dat tijdens een ontruiming spullen van een andere bewoner worden weggehaald.
 2. **Op de dag van het vertrek van een bewoner**
 - Bederfelijke waar uit de woonruimte wordt vernietigd.
 - De eigendommen worden - indien de bewoner dit niet heeft gedaan - gemerkt (naam bewoner en de vertrekdatum).
 - De woonbegeleider/huismeester registreert op het formulier "Registratie opslag eigendommen" welke goederen eigendom zijn van de bewoner. Het accent ligt bij het registreren op kostbare eigendommen. Eventueel kan voor niet-kostbare eigendommen qua registratie worden volstaan met het maken van een foto. Op het formulier wordt genoteerd waar de goederen worden opgeslagen.
 - De woonbegeleider/huismeester noteert op het formulier "Registratie opslag eigendommen" aan welk politiebureau kostbaarheden worden overgedragen.



- De woonbegeleider/huismeester zorgt ervoor dat de kostbaarheden en een kopie van het formulier “Registratie opslag eigendommen” bij voorkeur op de dag van vertrek van de bewoner en anders zo spoedig mogelijk daarna worden overgedragen aan de politie. Reden: het COA wil niet verantwoordelijk zijn voor het opslaan van kostbaarheden van bewoners. De politie geeft een bewijs van ontvangst aan de COA-medewerker.
- Het formulier “Registratie opslag eigendommen” en bewijs van ontvangst van de politie worden gearhiveerd in het digitaal bewonersdossier van de bewoner door de medewerker ondersteuning A van BA/Logistiek.
- De niet-kostbare goederen worden op een door het cluster aangewezen plek opgeslagen.

3. Drie maanden na het vertrek van een bewoner

- De woonbegeleider/huismeester neemt contact op met een ophaaldienst (van de gemeente) en biedt niet-kostbare eigendommen van de vertrokken bewoner aan.



6. Bijzondere situaties

Onderstaande is eveneens van toepassing op de col en pol.

6.1 Overlijden en kosten begrafenis

Voor bewoners in de opvang heeft het COA een overlijdensverzekering afgesloten met een begrafenisondernemer. In het contract is een basispakket samengesteld. Het staat de nabestaanden vrij om een eigen invulling te geven aan de begrafenis. De meerkosten van de begrafenis zullen door de nabestaanden zelf betaald moeten worden.

Op enkele onderdelen bestaat de mogelijkheid om met toestemming vooraf van de locatiemanager, ook zaken aan de nabestaanden te vergoeden die buiten het basispakket vallen. Het gaat daarbij om:

- zinken binnenkist
- ophalen van de overledene boven een straal van 20 kilometer
- afscheidsdienst
- dragers bij de uitvaart
- grafrechten voor algemeen graf.

Kosten voor repatriëring vergoedt het COA eveneens, echter met een maximum overeenkomstig het standaardpakket. De meerkosten van repatriëring zijn voor rekening van de nabestaanden.

6.2 Wettelijke aansprakelijkheid

Elke bewoner is verzekerd tegen de financiële gevolgen van wettelijke aansprakelijkheid tegenover derden (conform Rva 2005, artikel 1f). Deze verzekering dekt de door asielzoeker aan derden toegebrachte letselschade of schade aan voorwerpen van derden.

In het geval een voorval zich heeft voorgedaan waarin door de verzekerde asielzoeker schade is toegebracht aan derden dan dient het 'COA-schadeaangifte formulier m.b.t. de Wettelijke aansprakelijkheidsverzekering asielzoekers' ingevuld te worden en verzonden te worden naar de verzekeringsmaatschappij.



COA *Centraal Orgaan opvang asielzoekers*

Handboek Beëindigen opvang door overlijden

Vragen?
Neem contact op met de Processenhelpdesk

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
BEËINDIGEN OPVANG DOOR OVERLIJDEN	3
ONTVANGEN MELDING OVERLIJDEN	5
INFORMEREN BETROKKENEN	5
INSCHAKELN UITVAARTONDERNEMER	6
ONDERSTEUNEN REGELEN UITVAART	6
DOORSTUREN OVERLIJDENSAKTE	7
AFHANDELEN OVERLIJDEN	7

Beëindigen opvang door overlijden

Versie	Datum	Toelichting	Proces eigenaar	Controle risico's en ic	Proces schrijver
120008	12-02-14	Aanpassingen i.v.m. de automatisering van de verstrekkingen in IBIS.	Uitv.processen	Staf/Financiën	Processenbeheer
120009	29-04-14	Handboek COA Uitvaartzorg Yarden (versie november 2011) vervangen door Handboek COA Uitvaartzorg Yarden (versie februari 2014).	Uitv.processen	Staf/Financiën	Processenbeheer
120010	08-05-14	Handboek COA Uitvaartzorg Yarden (versie februari 2014) vervangen door Handboek COA Uitvaartzorg Yarden (versie mei 2014).	Uitv.processen	Staf/Financiën	Processenbeheer
120012	08-05-14	Publicatie ivm uitrol Plein 11-11-14.	Uitv.processen	Staf/Financiën	Processenbeheer
120013	05-02-15	Aangepast ivm documentenloket.	Uitv.processen	Staf/Financiën nvt	Processenbeheer

Doel

Het op een juiste, tijdige, volledige en uniforme wijze regelen en afhandelen van de uitvaart van een overleden bewoner.

Leeswijzer

Dit proces is, met inachtneming van het onderstaande, ook van toepassing in de amv-opvang:

- woonbegeleider of programmabegeleider = medewerker amv opvang of mentor;
- locatiemanager = manager bo of lijnmanager contractpartner kleinschalige opvang;
- pol = pol-amv of bo;
- azc = campus of kwg of kwe.

Relaties met andere processen

Uitvoering>Opvangen in azc>Uitvoeren woonbeheer azc>Afhandelen incidenten azc

Uitvoering>Regelingen>Toekennen verstrekkingen RVA>Toekennen en beëindigen materiële verstrekkingen

A&I>Beheren crediteuren

Detailprocesnormen

Meetpunt	Maatstaf	Norm
Tijdigheid	Het moment van informeren van de locatiemanager en programmabegeleider na ontvangen bericht van overlijden bewoner.	Zo snel mogelijk na ontvangen van bericht.

Interne controlemaatregelen

n.v.t.

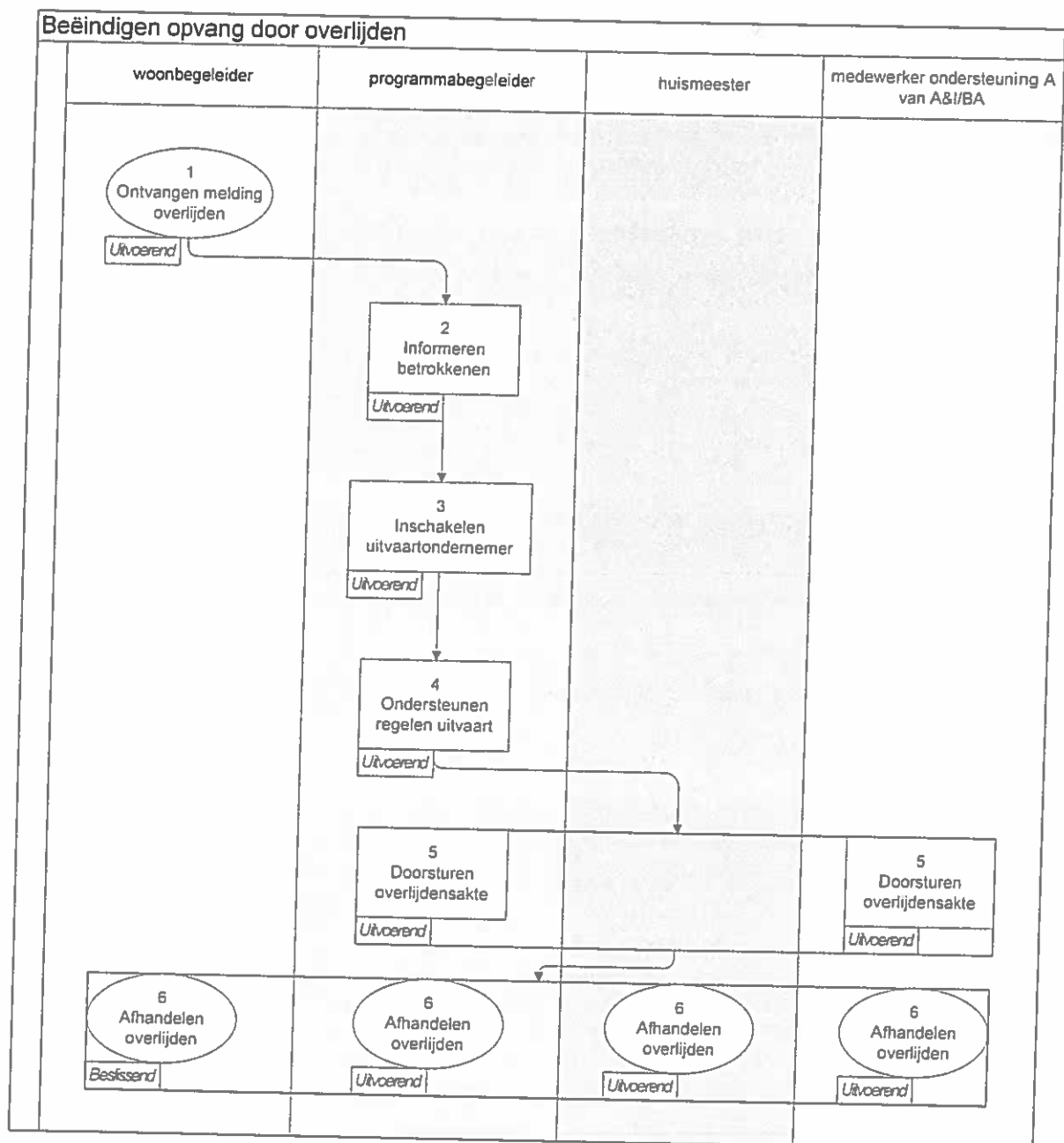
Managementinformatie

n.v.t.

Belangrijke documenten

handboek Beëindigen opvang door overlijden
aanmelding Yarden Uitvaartzorg BV

bewonersdossier
factuur
formulier materiële verstrekking
handboek COA Uitvaartzorg Yarden
overlijdensakte
registratie opslag eigendommen
verstrekkingenbeleid
WI archiveren via documentenloket
WI opslag eigendommen



Ontvangen melding overlijden

De woonbegeleider ontvangt de melding dat een bewoner is overleden en informeert direct de locatiemanager en de programmabegeleider.
Hij registreert het overlijden in IBIS-I & M (zie Uitvoeren woonbeheer azc>Afhandelen incidenten azc).

Informeren betrokkenen

De programmabegeleider:

- Informeert familieleden van de overledene;

- Is het centrale aanspreekpunt voor familie en externe instanties;
- Informeert de huisarts en de VP en eventuele overige instanties;
- Informeert de politie in geval van suïcide, ongeval of misdrijf;
- Draagt zorg voor het afgeven van de doktersverklaring van overlijden door de huisarts;
- Informeert de unitmanager (regio) over het overlijden van de bewoner.
- Informeert de school en de voogd over het overlijden van de amv.

Inschakelen uitvaartondernemer

De programmabegeleider schakelt een uitvaartondernemer in door het overlijden te melden bij Yarden Uitvaartzorg BV.

Hij doet dit door het aanmelding Yarden Uitvaartzorg BV in te vullen en te faxen naar nummer ...
 Via het faxen dient de melding telefonisch bevestigd te worden op nummer ...
 Tevens dient er een e-mail gestuurd te worden naar ... en cc's naar ...

Na melding neemt de plaatselijke uitvaartondernemer binnen een uur contact op met de betreffende opvanglocatie en is binnen anderhalf uur ter plaatse voor een eerste gesprek met de nabestaanden en/of de programmabegeleider.

Indien het sterfgeval gemeld wordt tussen 18.00 en 8.30 uur, neemt de uitvaartondernemer vóór 9.00 uur de volgende ochtend contact op met de melder.

Hij spreekt met de uitvaartondernemer af / informeert hem over:

- dat deze zorgdraagt voor een correcte afhandeling van de behandeling van de overledene;
- dat deze het transport naar het mortuarium verzorgt;
- dat deze op basis van de doktersverklaring van overlijden bij de gemeente een overlijdensakte en een toestemming tot begraven of cremeren regelt.
- wat de bewegingsruimte qua faciliteren van de uitvaart is. Hierbij wordt rekening gehouden met de gemaakte afspraken met Yarden, welke zijn terug te vinden in het overzicht "tarieven Yarden" in het handboek COA Uitvaartzorg Yarden. Hierin is een basispakket afgesproken voor crematie of begravenis. Voor wat betreft een begravenis dient altijd rekening gehouden te worden met meerkosten t.b.v. grafrechten. Daarnaast kan een locatiemanager beslissen aan het basispakket een aantal zaken toe te voegen, waaronder een uitvaartdienst (zie ook verstrekkingenbeleid).
- indien men tot repatriëring beslist wordt dit apart afgesproken met de uitvaartondernemer. Aan repatriëring zijn wettelijke voorwaarden verbonden, waarover de uitvaartondernemer meer informatie kan verstrekken. De kosten van de repatriëring zijn voor rekening van de nabestaanden.
- de nationaliteit en religie van de overledene. De uitvaartondernemer regelt verder (eventueel met een familielid van de overledene) de uitvaart.

Hij informeert de medewerker ondersteuning A van A&I/BA over het overlijden en de afspraak met de uitvaartondernemer en het Team Ondersteuningsteam Fin/Projektadm (voor de aanmaak van de financiële verplichting in SAP) en stuurt evt. documenten naar de medewerker ondersteuning A van A&I/BA.

Ondersteunen regelen uitvaart

De programmabegeleider ondersteunt het regelen van de uitvaart van de overledene door indien nodig of gewenst:

- Familie te traceren via bureau Tracing, VWN, medebewoners etc.;
- Een begeleidingsgroep te organiseren die nadenkt over praktische zaken aangaande de uitvaart (bv. afvaardiging COA, uitvaartondernemer, familielid);
- Een rouwdienst op de opvanglocatie te faciliteren;
- Ervoor te zorgen dat een boeket bloemen namens COA besteld wordt (hij houdt hierbij rekening met de maximale kosten van de uitvaart);
- Een afvaardiging van de unit aanwezig te laten zijn op de uitvaart;
- Bij de Stichting Memento (www.memento-gedenkbeelden.nl) te informeren of het laten maken van een gratis gedenkbeeld voor een anoniem begraven bewoner mogelijk is.

Doorsturen overlijdensakte

De programmabegeleider ontvangt van de uitvaartondernemer de overlijdensakte en toestemming tot begraven of cremeren van de Gemeente.

Hij stuurt de overlijdensakte conform de WI archiveren via documentenloket naar de medewerker ondersteuning A van A&I/BA ter archivering in het bewonersdossier en eventueel een kopie naar de familie van de overledene.

De factuur betreffende de uitvaart wordt afgehandeld conform Financieel>Beheren crediteuren.

Afhandelen overlijden

De woonbegeleider controleert samen met een collega de woonruimte van de overledene en verwijdert de achtergebleven goederen van de bewoner uit de kamer conform de WI opslag eigendommen. Hij geeft schade/ontbrekingen door aan de huismeester.

De huismeester repareert eventuele schade aan de casco of maakt hierover afspraken met de verhuurder. Hij vervangt, indien van toepassing, schade of ontbrekingen aan de inventaris en zorgt er voor dat de kamer wordt schoongemaakt.

Hij registreert de eigendommen op het registratie opslag eigendommen, en de inname van bruikleengoederen in IBIS>Bewoner>Financieel>Materiële verstrekkingen. Hij maakt een inhouding aan voor de niet (volledig) ingeleverde bruikleengoederen/schade, zodat deze met een eventueel openstaand banksaldo verrekend kunnen worden, conform het proces Regelingen>Toekennen vertrekkingen RVA>Toekennen en beëindigen materiële verstrekkingen. Hij print en ondertekent het formulier materiële verstrekking, en verstuurt het samen met de registratie opslag eigendommen conform de WI archiveren via documentenloket naar de medewerker ondersteuning A van A&I/BA ter archivering in het bewonersdossier.

De medewerker ondersteuning A van A&I/BA registreert in IBIS-In, door- en uitstroom het overlijden van de bewoner.

De programmabegeleider mailt het bericht van overlijden (evt. met een mutatieformulier) naar de woonbegeleider, casemanager, VP, VWN en, indien van toepassing, Stichting Nidos.

De woonbegeleider werkt het planbord bij, verwijdert het planbordkaartje en vernietigt het.



Handboek COA

Samen met

Uitvaartzorg Yarden

I

Inhoudsopgave

HANDBOEK UITVAARTZORG YARDEN	3
1 DOEL	3
2 UITVOERING	3
3 VAN AANMELDING TOT EN MET NAZORG	3
3.1 Overledene COA-locatie	3
3.2 Repatriëring:	4
4 FACTURATIE	4
5 INFORMATIE YCC / MULTI-LINE:	5
5.1 Financiële administratie Yarden	5
5.2 Managementrapportage	5
5.3 Klachtenprocedure:	5
6 AANMELDINGSFORMULIER VOOR YARDEN UITVAARTZORG BV:	6
7 TARIEVEN CREMEREN, BEGRAVEN EN REPATRIËRING (TOT SCHIPHOL)	8
7.1 Dienstverlening	8
8 TARIEVEN VOOR BEGRAAFPLAATSEN WEERGEGEVEN PER GEMEENTE	10

HANDBOEK UITVAARTZORG YARDEN

1 DOEL

Het regelen van aanmelding tot en met nazorg (facturatie) van een overleden bewoner in opdracht van het COA conform RVA (= regeling verstrekking asielzoekers).

Contractsduur: ar.

2 UITVOERING

De programmabegeleider begeleidt het proces van de uitvaart, van de bewoner, vanuit de COA-locatie.

De uitvaartverzorger begeleidt de uitvaart (regelen en uitvoeren) voor de bewoner, namens Yarden.

3 VAN AANMELDING TOT EN MET NAZORG

3.1 Overledene COA-locatie

- COA locatie (woonbegeleider/programmabegeleider) belt en meldt overledene.
- Woonbegeleider/programmabegeleider stuurt altijd mail met Naw-gegevens naar het Yarden Contact Centrum (YCC) (zie bijlage: aannameformulier)
 - E-mail:
 - Tevens stuurt het COA altijd een fax naar nummer an het YCC.
 - Binnen de eigen organisatie van COA gaat er een mail naar de

- Na 18.00 uur belt het COA met **Multi-line** die de gegevens uitzet aan de uitvaartverzorger van het (dichtstbijzijnde) zorggebied van Yarden..

- Het YCC geeft tussen 08.00-18.00 uur telefonisch de Naw-gegevens door aan de (dichtstbijzijnde) zorgregio van Yarden en stuurt per direct de e-mail aan n aan de betreffende locatie.

- De gegevens komen binnen bij de telefoniste/receptioniste die de zorgploeg activeert inzake overbrenging. Indien tussen 18.00 uur en 8.30 uur zal de dienstdoende uitvaartverzorger dit activeren.)

- Tegelijkertijd wordt de uitvaartverzorger ingeschakeld en deze neemt binnen één uur contact op met de desbetreffende woonbegeleider / programmabegeleider. (indien tussen 18.00 uur en 8.30 uur de melding is binnengekomen dan neemt de uitvaartverzorger om 08.30 uur contact op).

- Telefonisch wordt in principe vastgesteld:

- A. Waar en op welke wijze uitvaart plaats vindt.
- B. Of het een repatriëring betreft of niet.
- C. Of er familie aanwezig zal zijn of niet.
- D. Of een afscheidsdienst wenselijk is.
- E. Of er wenselijke rituelen uitgevoerd dienen te worden.

- **Ad. A. Uitvaart in de buurt:**

- Is het begraven of cremeren. In principe altijd (technisch) cremeren, voor begraven is altijd toestemming nodig van de locatiemanager azc.

Kosten van de begraafplaats (graf delven, huur minimale periode en afkoop onderhoud) komen bovenop het standaardtarief voor begraven.

- Is het een rituele uitvaart.

- **Ad B. Repatriëring:**

- Is er nog een afscheidsdienst?
- Is er nog een rituele uitvaart?

- **Ad C. Aanwezigheid wel / niet van familie:**

- Indien aanwezig, uitvaartverzorger maakt direct een afspraak. COA zorgt eventueel voor een tolk en begeleidt dit proces.

- Indien geen familie aanwezig, wordt in overleg met de locatiemanager vastgesteld hoe de uitvaart wellicht deels op afstand kan worden ingezet/ gerealiseerd. De uitvoering van de uitvaart wordt altijd met een face-to-face contact tussen de uitvaartverzorger en programmabegeleider bevestigd.
- **Ad D. Afscheidsdienst:**
 - De programmabegeleider geeft aan of er behoefte is aan een afscheidsdienst en op welke uitvaartlocatie.
- **Ad. E. Rituelen.**
 - In overleg wordt bepaald welke wenselijke rituelen er moeten worden uitgevoerd. Uitvaartverzorger kan gebruik maken van of de informatie op intranet (Multiculturele uitvaarten).

Na de vaststelling van het "type" uitvaart, wordt de uitvoering besproken. De uitvaartverzorger regelt op basis van de doktersverklaring van overlijden bij de gemeente, een overlijdensakte en een toestemming tot begraven of cremieren.

3.2 Repatriëring:

Bij een **repatriëring** zijn de volgende documenten nodig voor de overledene voor het transport naar het buitenland:

1. Internationale Akte
2. Verlof
3. Lijkenpas (laissez-passer)
4. Medical Statement

De eerste 3 documenten moeten van de gemeente komen waar het overlijden heeft plaatsgevonden. Het medical statement moet van een GGD arts komen (altijd als eerste regelen, anders ontvang je geen internationale akte). Ook de vluchtroute moet bekend zijn, deze wordt aangegeven in de lijkenpas(!).

4

Verder zijn grote verschillen in de handelingen die via een ambassade lopen. Het CMO-Schiphol kan ons hier bij ondersteunen in verdere specifieke informatieverstrekking.

Tot slot moet er altijd een ontvangende partij bekend zijn in het land waar de overledene naar toe moet. Dit zal door de nabestaanden moeten worden aangegeven.

- De uitvaarten worden met UitvaartWin vastgelegd onder PA-COA, inclusief de overige diensten van COA of familie.

4 FACTURATIE

- Yarden voert het tarief op zoals deze in dit draaiboek zijn opgenomen.
- Begraafplaatskosten worden apart opgevoerd, zoals deze in het draaiboek zijn opgenomen.
- Indien een ondernemer wordt ingeschakeld door Yarden (zorggebieden) is de clustermanager aanspreekpunt voor deze ondernemer.
- **Uitvaartverzorger vraagt vóór de uitvaart plaatsvindt het bestelordernummer op. Zonder bestelordernummer van COA geen uitvaart!**
- **Alle uitvaarten van het COA worden door alle clustermanagers van Yarden gemeld aan Eric van Schaik**
(centraal aanspreekpunt t.b.v. de facturatie van COA-uitvaarten).
 - Email:
 - telefoon:

5 INFORMATIE YCC / MULTI-LINE:

- YCC is op de hoogte van de werkwijze inzake het COA.
- Contactpersoon: YCC teamleiders

5.1 Financiële administratie Yarden

- Systemen zijn aangepast op nieuwe situatie
- Yarden contactpersoon aanpassing projectadministratie, management rapportage)
- FA contactpersoon (Statistieken en rapportage)

5.2 Managementsrapportage

Eens per kwartaal worden deze naar I leveren gegevens (zie: overzicht managementsrapportage COA).
in en van het COA gemaild.

5.3 Klachtenprocedure:

Indien er opmerkingen/klachten zijn over wederzijdse activiteiten, nemen medewerkers via hun clustermanager van Yarden contact op met II of
zoals ook COA medewerkers dat doen met hun centrale aanspreekpunt. Afstemming vindt in eerste instantie in overleg plaats tussen bovengenoemde mensen.

Klachten worden schriftelijk gestuurd aan de klachtencoördinator Yarden en zullen conform beleid binnen 15 dagen worden afgehandeld.

Indien klachten complexer zijn dan een reguliere klacht zal in overleg met het COA in een plan van aanpak door de uitvaartverzorgers aangegeven worden binnen welke deadline de klacht wordt afgehandeld.

6 AANMELDINGSFORMULIER VOOR YARDEN UITVAARTZORG BV:

ALTIJD Centraal telnr	:	
ALTIJD Fax versturen	:	
ALTIJD Email	:	
ALTIJD CC naar	:	

Adres Yarden Uitvaartzorg BV

1: Ondergetekende, opdrachtgever/opdrachtgeefster namens het COA:

Naam	:		geslacht M/V:
Functie	:		
Opvanglocatie(Budgethouder)	:		
Adres	:		
Postcode	:		Woonplaats :
Telefoon	:		Bij geen gehoor:
Fax	:		

2: Geeft hierbij Yarden Uitvaartzorg BV te Almere opdracht tot verzorging van de uitvaart van:

Voornamen	:	
Achternaam	:	
Geboortedatum	:	
Overlijdensdatum	:	
Overlijdensplaats	:	
Nationaliteit	:	
SOE.nr.	:	
Geloofsovertuiging / rituelen	:	
Bijzonderheden	:	

3: Factuuradres

Naam opdrachtgever	:	Centraal Orgaan opvang asielzoekers
Centraal Bureau	:	T.a.v A&I – Crediteuren Administratie
Ordernr. COA (indien bekend)	:	
Adres	:	
Postcode	:	Woonplaats
Telefoon	:	

4: Uitvoering door Yarden Uitvaartzorg BV (in te vullen door de medewerkers van Yarden (YCC)¹) Doorgeven aan: Regio

Naam	:	
Woonplaats	:	
Telefoon	:	Uitvaartverzorger :

¹ YCC = Yarden Contact Centrum

(handtekening)

(plaats)

(datum)

E.e.a. conform overeenkomst tussen Yarden Uitvaartzorg en het COA, onder contract nr. ^
ingangsdatum

Yarden is gerechtigd, indien zij dit noodzakelijk acht, vóór het uitvoeren van de werkzaamheden betaling van een resterend bedrag door de nabestaanden te verlangen. Het COA kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld door Yarden voor het niet voldoen van een evt. resterend bedrag door de nabestaanden.