

Jaarverslag 2006



Zicht op ons



Inhoudsopgave

Werk

Voorwoord: 'Vanuit onze kracht zijn we voorbereid op elke wijziging'	4
Casemanager belangrijke schakel bij inburgeren	7
Investeren in wonen	10
Terugkeer: COA legt focus op individu	12
Uitgenodigde vluchtelingen burgeren al voor hun aankomst in	14
COA-bestuur neemt afscheid op 'Stromen van migratie'	17
Biometrie: we hebben het in de vingers	20
Opvang evacués uit Libanon: zó geregeld	22
Missies naar Malta: unieke Europese samenwerking	24
Investeren in mensen en middelen	27
Nawoord: 'Het COA draait om mensen die ertoe doen'	30
Cijfers	32



‘Vanuit onze kracht zijn we voorbereid op elke wijziging’

‘Goed doen waar we goed in zijn, en dat blijvend verbeteren waar we kunnen’, dat was voor algemeen directeur Nurten Albayrak de rode draad door 2006. Waar we goed in zijn, heel goed zelfs, is opvangen en begeleiden. Het vakmanschap dat daarvoor nodig is, toont zich vooral in het dagelijks werk. Het COA geeft met dit jaarverslag dan ook graag zicht op het werk.

“We hebben de afgelopen jaren laten zien dat we professioneel en flexibel kunnen inspelen op veranderingen van buitenaf, zoals de krimp. In de tweede helft van 2006 vlakke de krimp af. Voor het eerst in vier jaar was er sprake van een kanteling. Het COA heeft geweldig geanticipeerd op de ontwikkelingen. Eerder al met het Opvangmodel, en nu met een model dat een minimum opvangcapaciteit garandeert en waarbij het COA ‘achteraf krimpt’. In 2006 hebben we eens te meer aangetoond dat we zijn voorbereid op welke wijziging dan ook. Niet je gek laten maken, maar altijd je hoofd erbij houden.”

Vakmanschap delen

“In 2006 hebben we opnieuw laten zien waar onze eigen kracht ligt: de opvang en begeleiding van mensen die tijdelijke huisvesting nodig hebben en zich voorbereiden op hun toekomst, in Nederland of elders. We hebben een aantal grote stappen voorwaarts gemaakt. Neem bijvoorbeeld de succesvolle invoering van de meldplicht via biometrie. Die biedt voordelen voor de asielzoeker, voordelen voor het COA en het heeft de

samenwerking met een van onze ketenpartners vergroot. Met de Malta-missies geven we ons vakmanschap door en delen we onze kennis op Europees niveau. Door mensen op te leiden en te instrueren hoe ze lokaal opvang kunnen bieden aan mensen die daar soms letterlijk aanspoelen. Ik ben ook trots op Inburgeren en Terugkeer. Taken die begonnen als project en inmiddels verankerd zijn in onze dagelijkse werkzaamheden.”

Kwaliteit van leven

“Deze voorbeelden laten goed zien, dat ons doel de asielzoeker is, en niet het proces. Het proces geeft alleen het kader aan. In de manier waarop wij werken, zoek ik kwaliteit van leven van de mensen die wij opvangen. Ik wil daar mensen ook ruimte voor bieden. Het succes van Inburgeren en Terugkeer is zo groot doordat medewerkers meer lef toonden dan in de boeken stond. Ik ben ervan overtuigd dat we bovengemiddeld talent hebben. We moeten die talenten borgen en zichtbaar maken. Wel vind ik het een voorwaarde dat asielzoekers overal hetzelfde krijgen. Door met

een gezicht naar buiten te treden, dragen we bij aan de herkenbaarheid en kwaliteit van het COA. Daarom hebben we ook in 2006 veel geïnvesteerd in medewerkers, een centraal thema binnen onze organisatie. Mensen sterker maken om daarmee het hele COA te versterken.”

Kostenbewust

“Door wat we afgelopen jaren hebben laten zien, geldt het COA als een maatschappelijke onderneming die een goede prijs-kwaliteitverhouding biedt. We richten ons op het benutten van kansen. Kostenbewustzijn en optimale inzet van personeel en locaties zijn daarbij leidend. Een voorbeeld daarvan is de snelle realisatie van noodopvang voor evacués uit Libanon in de zomer van 2006. Binnen 24 uur waren de eerste noodopvangplaatsen beschikbaar. Dat is de slagvaardigheid, die het COA zo typeert.”

Nieuw bestuur

Met dit jaarverslag geeft het COA zicht op het werk. Met beelden van bijzondere projecten en van reguliere taken. Puzzelstukjes die moeiteloos in elkaar vallen tot een helder en consistent beeld op het COA. Die beelden geven wij u als COA zelf. Maar hoe is het zicht op het COA van

buitenaf? Halverwege 2006 is voor een nieuwe bestuursvorm gekozen. Het bestuur trad af en de heer Loek Hermans trad toe als voorzitter van de nieuwe raad van toezicht in oprichting, vooruitlopend op de nieuwe Wet COA. In het laatste halfjaar van 2006 maakte hij nader kennis met de organisatie. Als relatieve buitenstaander heeft hij een frisse kijk op het COA.

Dé opvangorganisatie

Hermans: “Het COA is een open en ondernemende organisatie. Op veel terreinen zijn enorme verbeteringen doorgevoerd. Zoals de (brand)veiligheid. Dat onderwerp kwam in 2006 veelvuldig in het nieuws door de Schipholbrand. Het COA heeft fors geïnvesteerd om een kans op een incident te minimaliseren. Het COA is ‘in control’. Dat is overigens geen garantie dat er niets kan gebeuren. Wel dat het COA daar dan goed voorbereid op kan reageren. Ook binnen het veranderende politieke klimaat rondom de verkiezingen van november 2006 bleef het COA fier voor zijn taken staan. Bewonderenswaardig. Minister Ernst Hirsch Ballin van het ministerie van Justitie roemde eind 2006 het COA ook. Het COA heeft in 2006 laten zien dat het een niet meer weg te denken partner is en heeft zich definitief gevestigd als dé opvangorganisatie.”

Casemanager belangrijke schakel bij inburgeren

Met Inburgeren in de opvang geeft het COA vergunninghouders al tijdens hun verblijf in een opvanglocatie de kans op een goede start in Nederland. In dertien weken tijd krijgen zij onderwijs en stellen een eigen portfolio samen voor de overdracht aan de gemeente. De casemanager ondersteunt hen daarin. Inburgeren in de centrale opvang is in 2006 verder ontwikkeld. Vanaf 2007 hoort het bij het reguliere aanbod van het COA.

7

Zodra een bewoner een verblijfsvergunning heeft, kan hij starten met het inburgeringsprogramma. Daarmee kan hij zich in een vroeg stadium optimaal voorbereiden op zijn toekomst in Nederland. Meedoen aan het programma is vrijwillig. Vanaf de intake tot de uitplaatsing naar een gemeente biedt de COA-casemanager begeleiding en coaching aan de vergunninghouder. Tegelijkertijd moet de vergunninghouder het wel zelf doen. Het enthousiasme en de motivatie zijn over het algemeen zeer groot.

Onderwijs

De vergunninghouders krijgen les in 'Nederlands als tweede taal' (NT2) en 'Kennis over de Nederlandse Samenleving' (KNS). De lessen worden vijf dagen per week verzorgd door docenten van ROC's. Een groot voordeel is dat de opleiding op het azc gegeven wordt. Het intensieve programma bevat elementen als leren op de computer, maar ook discussiëren in het Nederlands. Tijdens de taalles op de computer kan iedereen in zijn eigen tempo aan de slag. Dat biedt de docent ruimte om



de minder zelfstandige of nieuwe cursisten extra begeleiding te geven. De casemanager neemt regelmatig een kijkje in de klas, om de juiste individuele begeleiding te kunnen bieden.

Portfolio

Naast het onderwijs krijgen de vergunninghouders zes begeleidingsgesprekken met de casemanager. Die ondersteunt hen ook met het samenstellen van het persoonlijk portfolio. In het portfolio houdt de vergunninghouder bij wat zijn ambities zijn, hoe het met de opleidingen gaat en wat zijn ervaringen zijn. Het werken aan het portfolio bereidt

hem ook voor op het inburgeringsexamen. Wanneer de vergunninghouder naar een gemeente verhuist, biedt het portfolio samen met een overdrachtdossier voldoende houvast voor de gemeente om te bepalen wat de vervolgstappen kunnen zijn, wat al is geregeld en hoe ver iemand is met het onderwijs.

Vandaag zijn we de ochtend begonnen met een bingo. Daar had ik nog nooit van gehoord. Alma, de lerares, trekt nummertjes, leest ze in het Nederlands voor en wij moeten ze afkruisen op een vel. Ik twijfel tussen vijftig en vijftien. Vooruit, vijftien. Gelukkig, goed begrepen. Nog twee nummers te gaan. Dan roept een klasgenote ineens 'bingo'! De getallen versta ik wel. Maar wat ik nog altijd niet begrijp, is wanneer je 'de, het of een' en 'die, dat, of deze' moet gebruiken. Sommige taallessen vind ik makkelijk en andere weer moeilijk. Nu krijgen we taallessen op de computer. Ik vind het leuk om achter de computer te werken. Ondertussen schrijft Alma voor ons op het bord over de basisgrammatica.

Om half één hebben we pauze. Tussen de middag kook ik meestal. Vandaag rijst met kip. Om half twee start het middagprogramma. Het gaat erover hoe je huur moet betalen en hoe je je kunt verzekeren. Ik ben blij met de drie andere vrouwen uit Somalië in mijn klas. Vandaag eindigen we met lessen over de Nederlandse maatschappij. Het boek dat erbij hoort is wel lastig om te lezen, maar erg leuk. Het inburgeringsprogramma heb ik bijna doorlopen. Donderdag heb ik weer een gesprek met Jan, de casemanager. We gaan mijn bezoek aan een woning in Eindhoven voorbereiden.

Sadiyo, 30 jaar, afkomstig uit Somalië en sinds augustus 2006 in Nederland

Inburgeringsprogramma? Bingo!



*Wij zijn
jullie*

Goede tijden, Slechte tijden

Sinds een paar weken sta ik in Leiden voor de klas. Vier ochtenden en de woensdag. Ik geef nu een jaar NT2 (Nederlands als tweede taal). Het is een intensief, maar goed samengesteld programma en erg leuk om te geven. Van oorsprong ben ik docent Nederlands. NT2 is echt een vak apart. Ik heb analfabeten én hooggeschoolden in de klas. De ochtendles begin ik meestal op een speelse manier. Zo vroeg is de aandacht er namelijk meestal nog niet helemaal bij. Vandaag spelen we bingo met woorden. Een paar dagen geleden begonnen we met een poster met dieren op de boerderij. De cursisten vroeg ik een zin te schrijven met een dier erin. Daarna hebben we samen naar die zinnen gekeken, bijvoorbeeld naar de werkwoorden die erin voorkomen. Het gesprek over dieren op de boerderij ging trouwens al snel over op het onderwerp 'eten'. Prima natuurlijk. Zolang de discussie maar in het Nederlands is!

Na de pauze komen onderwerpen over de Nederlandse samenleving aan de orde. Ook weer volledig in het Nederlands. Laatst hadden we het over

de Nederlandse televisie. De Somalische dames volgen allemaal Goede tijden, Slechte tijden. Van daaruit kwamen we terecht bij onderwerpen als politiek en het koningshuis. Het is mooi om te zien dat bijna alle cursisten zich in de discussies mengen en taalfouten durven maken. We eindigen vandaag weer met lessen achter de computer: veel taaloefeningen, maar ook luistercd's. Iedereen kan in zijn eigen tempo aan de slag. Dat biedt mij ruimte om de minder zelfstandige of nieuwe cursisten extra te begeleiden.

Alma Zomer, onderwijzeres inburgeringsprogramma

Nieuwe Wet Inburgering

Vanaf 2007 is de nieuwe Wet Inburgering van kracht. Wie een verblijfsvergunning krijgt, moet voldoen aan de inburgeringsplicht. Onder de nieuwe wet is aan de inburgeringsplicht voldaan als het inburgeringsexamen is gehaald. Inburgering is niet langer vrijblijvend, maar kent een resultaatverplichting van de vergunninghouder. Het programma behoort dan ook vanaf 2007 tot het reguliere aanbod van het COA. Breed vanuit de organisatie leverden medewerkers belangrijke bijdragen om ervoor te zorgen dat het inburgeringsprogramma in 2007 kon starten. Daarbij ging het ook om hele praktische zaken, zoals het berekenen en realiseren van het benodigde aantal leslokalen en de aanbesteding van

het onderwijsgedeelte. De directie Beleid & Juridische Zaken van het COA heeft alle ervaringen uit de pilot Inburgeren in de centrale opvang meegenomen bij de realisatie van het uiteindelijke product. Ook ketenpartners leverden hun bijdrage. Bureau ICE (Interculturele Evaluatie), dat voor het ministerie van Justitie het inburgeringsexamen heeft ontwikkeld, toetste het onderwijsprogramma van het COA.



Investeren in wonen

Het COA biedt bewoners veilige en goede huisvesting. Daarbij werd geïnvesteerd in het verwerven, uitbreiden en behouden van locaties. Zonder concessies te doen op het gebied van leefbaarheid, (sociale) veiligheid en beheersbaarheid, realiseerde het COA voldoende huisvesting.

10



In 2006 liep een aantal bestuursovereenkomsten met gemeenten af, waardoor het onvermijdelijk was verschillende locaties te sluiten. Voor iedereen kon goede huisvesting worden georganiseerd, door de opvangcapaciteit op bestaande locaties te verhogen, sluitingsdata van bestaande locaties waar mogelijk uit te stellen en door gesloten locaties te heropenen. Dit was nodig omdat de instroom en de uitstroom van asielzoekers dicht bij elkaar lagen dan in voorgaande jaren. Door de getroffen maatregelen zorgde het COA ervoor dat schoolgaande kinderen zo veel mogelijk tijdens vakanties werden verhuisd en dat het aantal verhuizingen van bewoners beperkt bleef. Daarmee wist het COA ook de menselijke maat in de opvang in stand te houden, voor asielzoekers en voor medewerkers. Om ook op de lange termijn snel te kunnen inspelen op fluctuaties in de opvangcapaciteit, ontwikkelt het COA een pakket maatregelen, die onder andere een stabiele ondergrens van de opvangcapaciteit waarborgt. Hiervoor werkt het COA samen met diverse partners, zoals gemeenten en justitie.

Veiligheid

Veiligheid voor bewoners en medewerkers is de basis van waaruit het COA werkt. De sociale kant van veiligheid draait om een veilig gevoel. Het COA investeert daarvoor niet alleen in weerbaarheidstrainingen voor vrouwen en meisjes, maar ook voor medewerkers. De andere kant van veiligheid is het fysieke aspect: brandveiligheid, bedrijfshulpverlening, bedrijfsnoodplannen en ontruimingsinstructies en onderhoudszaken op het gebied van veiligheid. Veiligheid is mensenwerk en mag nooit vanzelfsprekend zijn. Daarom investeert het COA ook zichtbaar in

fysieke veiligheid. Op 1 november 2006 is een programmamanager Veiligheid aangesteld die alle initiatieven op dit vlak coördineert. Hij leidt ook een onderzoek naar de verdere optimalisering van de fysieke veiligheid binnen het COA. Dit moet in de eerste helft van 2007 leiden tot een concreet actieplan.

Vergunninghouders kunnen sinds 2006 zelf hun voorkeur aangeven in het woonruimteaanbod van gemeenten. Deze nieuwe service van het COA vergroot de kans dat de vergunninghouder terechtkomt in de gemeente en in de woning die zijn voorkeur heeft. Dit voorkomt woningweigering.

Begin oktober werd de website coa.nl uitgebreid met een ingang voor asielzoekers die een verblijfsvergunning gekregen hebben. Zij wonen meestal in een azc, tot ze naar een eigen woning kunnen. Via de website kan iedere vergunninghouder zelf op zoek naar een woning in Nederland. Zijn er meer belangstellenden, dan gaat de woning naar de kandidaat die het langst in de COA-opvang verblijft. In het oude systeem van woningtoewijzing wees het COA een woning toe op basis van een aantal criteria. Daarbij werd rekening gehouden met zaken als de woon-

plaats van ouders, partners of kinderen en werk, scholing en medische omstandigheden. Als deze factoren niet doorslaggevend waren, bepaalde het gemeentelijke aanbod van dat moment de plaats van vestiging. Daardoor kon het gebeuren dat een asielzoeker die bijvoorbeeld jarenlang in Zuid-Nederland in COA-opvanglocaties woonde, een huis kreeg toegewezen in Noord-Nederland.

Gemotiveerd kiezen

Dit leidde ertoe dat relatief veel vergunninghouders een woning weigerden. Voor gemeenten is het systeem aantrekkelijk, omdat de nieuwe inwoners gemotiveerd kiezen voor die gemeente als woonplaats. Gemeenten vullen zelf het bestand met woningen op de site.

Elke gemeente in Nederland is volgens de Huisvestingswet verplicht jaarlijks een aantal woningen beschikbaar te stellen voor huisvesting van vergunninghouders. Hoe meer inwoners een gemeente telt, hoe meer vergunninghouders zij moet huisvesten. Vergunninghouders die zelf niet actief zoeken of die geen keus kunnen maken uit het aanbod, moeten overigens uiteindelijk wel akkoord gaan met een woning die hen wordt toegewezen.

Beide modellen van woningtoewijzing worden nu nog naast elkaar gebruikt. Tot juli 2007 wordt het nieuwe aanbodmodel verder ontwikkeld. In de tweede helft van 2007 zal gebruik van het systeem steeds meer worden gestimuleerd, onder andere via de programmabegeleiders en casemanagers van het COA.

Terugkeer: COA legt focus op individu

Het COA begeleidt asielzoekers in hun voorbereiding op hun toekomst, ook als deze buiten Nederland ligt. Voor elke asielzoeker is maatwerk noodzakelijk. De casemanager van het COA legt in zijn begeleiding daarom in alle gevallen de focus op de individuele asielzoeker. Daarnaast is de goede samenwerking in de keten een belangrijke factor voor succesvolle terugkeer.

12



Voor alle mensen van wie de toekomst definitief niet in Nederland ligt, biedt het COA faciliteiten, zodat ze in eigen land weer een toekomst kunnen opbouwen. Daarbij bekijken de casemanagers van het COA op individueel niveau wat deze mensen specifiek nodig hebben om te kunnen terugkeren. Soms kan een simpele oplossing, zoals het meegeven van medicijnen, een belangrijke barrière wegnemen. Anderen krijgen ondersteuning voor werk of scholing in hun land van herkomst. Het COA werkt hierbij nauw samen met (internationale) ketenpartners.

Creativiteit en inzicht

Helderheid verschaffen en geen valse hoop wekken, zijn belangrijke doelstellingen in de contacten met asielzoekers. Dat gebeurt onder andere in persoonlijke gesprekken tussen de casemanager en de asielzoeker. Met creativiteit en inzicht zoekt hij samen met de asielzoeker naar manieren om letterlijk en figuurlijk grenzen te verleggen. In trainingen door het COA leren de asielzoekers in groepsverband kijken naar de toekomst. Daarnaast hebben ze via het Open leercentrum toegang tot internet, fax en telefoon, om bijvoorbeeld contact te leggen met familie in het land van herkomst of informatie te verzamelen, zodat ze zelf tot de juiste keuzes kunnen komen. Zo is het voor de asielzoeker duidelijk wat het einde van zijn verblijf hier betekent en wat de consequenties zijn als hij niets onderneemt.

Onderdaklocatie

In vertrekcentrum Vught werd in 2006 een onderdaklocatie geopend, bedoeld voor uitgedaagde asielzoekers die onder de nieuwe

Vreemdelingenwet vallen. Gezinnen die aantoonbaar willen meewerken aan hun terugkeer, krijgen twaalf weken langer de tijd om Nederland te verlaten. Deze tijd komt bovenop de 28 dagen die ze standaard hebben om voorbereidingen te treffen, zoals het verkrijgen van de (originale) identiteitspapieren. In de tussentijd wonen ze in de onderdaklocatie.

De expertise die het COA inmiddels op het gebied van terugkeer heeft opgebouwd, ook tijdens het project Terugkeer vanuit de oude wet voor asielopvang, krijgt in de hele keten waardering.

Vandaag staan er vijf gesprekken op de agenda. Vijf van de meer dan honderd mensen die ik in mijn case load heb. Mensen die nog onder de oude wet vallen, maar ook mensen die niet in het project Terugkeer zitten. Om hen realistisch naar hun toekomstmogelijkheden in Nederland of elders te laten kijken, voer ik met iedereen regelmatig gesprekken. Soms blijft er veel weerstand, soms zie je echt iets gebeuren.

Ik denk met veel plezier terug aan de Angolese jongen die ik heb begeleid, tot zijn laissez-passier voor Angola rond was. Deze jongen was heel gemotiveerd. Via het project Wereldwijd Werken heeft hij een gereedschapskist samengesteld. Hij regelde zelf een opstartlening bij de bank en een busje om in Angola een bedrijfje te kunnen beginnen. Samen zochten we naar mogelijkheden die hem verder konden helpen. Vaak kwam hij even langs om te vertellen hoe het ermee stond. Via via hoorde ik dat het goed met hem gaat.

Als casemanager probeer je maatwerk te leveren en duidelijkheid te bieden. Ik wil ervoor zorgen dat de mensen weten wat de keuzes, die ze tijdens

het hele proces maken, voor hen betekenen en wat wij als COA hen aan ondersteuning kunnen bieden. De meeste mensen weten dat als het COA bijvoorbeeld een beëindiging van de opvang aanzegt, die ook echt wordt uitgevoerd.

Tijd voor het eerste gesprek van vandaag. Voor iedereen moet je een eigen benadering zoeken. Een gesprek met een voormalige alleenstaande minderjarige vreemdeling (amv) die met leefgeld van het NIDOS zelfstandig woont, of een gesprek met een gezin in het azc, ze zijn niet met elkaar te vergelijken. Iedereen heeft een ander referentiekader, andere persoonlijke mogelijkheden en andere externe partijen die hen bijstaan. Een automatisme worden de gesprekken nooit.

*Casemanager
Amanda Steeneveld,
Amsterdam*

Gereedschapskist voor Angola: bouwen aan een nieuwe toekomst



Uitgenodigde vluchtelingen burgeren al voor hun aankomst in

Sinds 1 januari 2006 worden alle uitgenodigde vluchtelingen opgevangen in het speciaal hiervoor ingerichte asielzoekerscentrum Amersfoort. Al voor hun komst naar Nederland gaat het COA voor hen aan de slag. Na maximaal een half jaar in het azc stromen de uitgenodigde vluchtelingen door naar een eigen woning. Vanaf de zomer van 2006 kiest het COA ook voor groepsuitplaatsingen naar een gemeente.

De uitgenodigde vluchtelingen krijgen direct een verblijfsvergunning. Om makkelijker hun weg in de Nederlandse samenlevingen te kunnen vinden, krijgen de vluchtelingen tijdens hun verblijf in azc Amersfoort de eerste vijf weken een oriëntatieprogramma met veel voorlichting over Nederland. Ook al voor hun komst bereiden COA-medewerkers hen zo goed mogelijk voor op hun nieuwe leven. Daarbij ligt het accent op heel praktische zaken. Veel mensen hebben bijvoorbeeld nog nooit zoiets als een toilet dat kan doorspoelen gezien. Ook bij de inburgeringslessen in Amersfoort ligt het accent op het dagelijks leven en de manier waarop Nederlanders met elkaar omgaan. Zo krijgen de mensen, naast een taaltraining, onder andere ook fietsles. Voor deze intensieve aanpak zet het COA extra woon- en programmabegeleiders in en beschikt dit azc over een specifieke inrichting.

Groepsuitplaatsing

Sinds de zomer van 2006 worden de uitgenodigde vluchtelingen ook in groepsverband uitgeplaatst naar gemeenten. Groepsgewijze uitplaatsing heeft een aantal voordelen. Een COA-medewerker begeleidt de daadwerkelijke verhuizing uit de opvang naar een gemeente en geeft een persoonlijke toelichting bij alle dossiers van de verhuisde vluchtelingen tegelijkertijd. Dit stelt de gemeente in staat doeltreffender maatschappelijke begeleiding, inburgering en onderwijs te bieden. Ook voor de betrokken gemeente is het praktisch deze zaken in één keer voor een grote groep te regelen. Voor de uitgenodigde vluchtelingen zelf



betekent groepsuitplaatsing dat ze de mogelijkheid hebben elkaar te steunen en te helpen bij de integratie en het vinden van hun weg bij het opbouwen van een toekomst.

Gemêleerd gezelschap

Negentig Burundezers kwamen in februari en maart 2006 naar Nederland. Van hen zijn er 28 in groepsverband uitgeplaatst naar de gemeente Horst aan de Maas. Negen Burundese gezinnen kwamen uit een kamp in Tanzania. De meesten hebben een gemengde Hutu/Tutsi-achtergrond en voelden zich nergens veilig. Sommigen zaten al negen jaar in het kamp. Op 15 juni 2006 zagen zij hun nieuwe woonplaats voor het eerst met eigen ogen en kregen ze een rondleiding bij bedrijven waar zij mogelijk aan de slag konden. En, een belangrijk moment, de Burundezers werden ingeschreven in hun nieuwe woonplaats en de huurcontracten werden getekend.

De uitnodiging

Nederland is één van de achttien landen die wereldwijd zijn aangesloten bij het 'resettlement program' van de UNHCR, voor de opvang van vluchtelingen die niet terug kunnen naar hun eigen land, maar ook niet kunnen integreren in de regio waar ze zijn opgevangen. Voor de periode van 2005-2007 heeft de Tweede Kamer vastgesteld dat jaarlijks 500 vluchtelingen mogen worden uitgenodigd.

Selectiemissie

De selectie van vluchtelingen vindt plaats in de vluchtelingenkampen of op basis van een voordracht vanwege bijzondere (humane) omstandigheden. De IND gaat op selectiemissie naar de kampen van de UNHCR, waar soms wel 60.000 mensen zitten. Namens het COA nemen case-managers deel aan de selectiemissies die de IND organiseert. Zij verzorgen de voorbereiding en uitvoering van de opvang en begeleiding van uitgenodigde vluchtelingen. Daarbij wordt nauw samengewerkt met de ketenpartners en andere betrokken partijen, zoals de MOA, het ministerie van Buitenlandse zaken, stichting NIDOS en IOM.

Kennismaking met Nederland

Vertegenwoordigers van de betrokken organisaties hebben het handboek Uitgenodigde vluchtelingen opgesteld. Het bevat de ketenbrede procesbeschrijving van onder meer de selectie, overkomst en aankomst. Het COA biedt de geselecteerde vluchtelingen vóór hun komst naar Nederland een Culturele Oriëntatietraining (CO-training). Daarmee doet de vluchteling onder meer kennis van de Nederlandse samenleving (KNS) op, maakt kennis met de Nederlandse taal, weet wat er van hem of haar in Nederland wordt verwacht en krijgt de kans een eerste netwerk te smeden. Ook worden de vluchtelingen voorbereid op het tijdelijk verblijf in azc Amersfoort.

Voor herhaling vatbaar

December 2006: de eerste groep van onze nieuwe inwoners – met minimaal een deelnemer uit elk gezin – is gestart met een duaal werktraject. Samen met ons reïntegratiebedrijf en Gilde opleidingen hebben we een traject uitgezet om hen te helpen een toekomst op te bouwen in Horst aan de Maas. In de eerste fase testen we de mensen op diverse onderdelen om te zien waar ze goed in zijn. De mensen hebben een gemêleerde achtergrond. Er is een vrachtwagenchauffeur, een student economie en iemand die graag journalist was geworden, maar dat als vluchteling in Tanzania niet mocht en leraar werd in het kamp. Een aantal mensen heeft een agrarische achtergrond. Sommige mensen kunnen al snel verder naar een bedrijfsstage. Anderen hebben eerst nog meer scholing nodig. Uiteindelijk komen zij allemaal stap voor stap dichterbij een betaalde baan.

Ik zie de mensen nog aankomen, bepakt en bezakt. In allerijl moesten we extra transport regelen voor alle bagage. De woningstichting, het ROC, de welzijnsinstelling en vooral ook de vele vrijwilligers hebben ervoor gezorgd dat de woningen in orde waren, dat er huisartsen en scholen waren geregeld, en dat de mensen een uitkering konden krijgen. Inmiddels wonen de gezinnen hier keurig en kan de inburgering waarop ze zich bij het COA hebben voorbereid nu echt gaan beginnen. We willen graag dat onze nieuwe burens ook echt deel gaan uitmaken van de sociale netwerken van de tien dorpen, waar Horst aan de Maas uit bestaat. Zodat bijvoorbeeld de kinderen naar de voetbalclub gaan. Daar gaan we onze energie de komende tijd op inzetten. Wat betreft het aantal nieuwkomers dat wij moeten opvangen, zitten we nu boven de doelstelling. Maar wat ons betreft is de huisvesting van uitgenodigde vluchtelingen voor herhaling vatbaar.

Wethouder Arie Stas, gemeente Horst aan de Maas



WELKOM!

COA-bestuur neemt afscheid op ‘Stromen van migratie’

Op 14 juni 2006 nam het COA met een minisymposium ‘Stromen van migratie’ afscheid van het bestuur. Mensen die het COA door perioden van grote groei en extreme krimp hebben begeleid tot wat het nu is: een bedrijf dat heeft laten zien niet voor een kleintje vervaard te zijn. Dat ‘van iets negatiefs iets positiefs weet te maken’, in de woorden van voormalig bestuursvoorzitter mevrouw Kraaijeveld-Wouters.

17



Grote maatschappelijke gevoeligheden, wijzigingen in de publieke opinie, politieke opvattingen die van inhoud en toon veranderden, internationale ontwikkelingen, dat alles was de afgelopen jaren steeds opnieuw van invloed op het COA en daarmee op het bestuur. Alle bestuursleden hebben zich vele jaren voortvarend ingespannen om, met hart voor het COA, mede vorm te geven aan de uitvoering van het Nederlands asielbeleid. Niet altijd op de voorgrond, maar wel altijd als stille kracht aanwezig. Vier bestuursleden namen in 2006 afscheid: Jeltien Kraaijeveld-Wouters, Leny van Rijn-Vellekoop, Michiel van Haersma Buma en Hans Nieukerke. Alleen Adjiedj Bakas neemt zijn ervaring mee naar de nieuwe raad van toezicht in oprichting.

Terugblik

Het minisymposium ‘Stromen van migratie’ vormde het afscheidscadeau van het COA aan het gewaardeerde bestuur. Uiteraard werd tijdens het symposium teruggeblikt. Op de gigantische operatie om de explosieve groei van asielzoekers op te kunnen vangen - tot 84.000 aan

toe - en de keiharde COA-ambitie allen onderdak te brengen, niemand uitgezonderd. Op de grote inspanningen om in zoveel dorpen en steden draagvlak te verwerven voor de vestiging van een asielzoekerscentrum. Op de onvoorstelbare krimp: binnen drie jaar zo'n 60.000 opvangplaatsen laten vervallen - en wat daarbij komt kijken als je dat als organisatie in korte tijd ook nog zo zorgvuldig mogelijk wilt doen. En op de omslag van vooral hulpverlening naar opvang en concrete begeleiding van de zelfstandige asielzoeker bij het invullen en regisseren van zijn eigen proces.

Migratie-stroomversnelling

Er werd ook vooruit gekeken: naar het zeer actuele vraagstuk van migratiestromen dat in een stroomversnelling is geraakt, het thema van het minisymposium. Een ontwikkeling waarin ook het COA een belangrijke rol speelt, als het gaat om de eerste opvang. De antwoorden op de vragen welke uitdaging migratie biedt aan de wereld en onze directe samenleving en welke rol het COA hierin kan spelen, blijft de komende jaren actueel. Voor het COA en voor de raad van toezicht. Samen bouwen ze verder aan dé organisatie in de opvang en begeleiding van mensen die tijdelijke huisvesting nodig hebben en zich voorbereiden op hun toekomst in Nederland of elders.

Testcase voor de kwaliteit en het solidariteitsgehalte van Nederland

“Vier COA-bestuurders verlaten de arena. Met een heel warm gevoel voor dit Centraal Orgaan opvang asielzoekers. En dus met een gevoel van treurnis. Maar toch ook heel opgewekt. De organisatie staat er prima voor, organisatorisch, financieel en inhoudelijk. Visie en missie zijn bij de tijd en worden nog steeds gedragen en gerealiseerd door zeer gemotiveerde, professionele en creatieve medewerkers. Bovendien staat een nieuwe ploeg bekwame bestuurders/leden raad van toezicht i.o. gereed om het stokje van ons over te nemen.

Onze belangrijkste motivatie om ons als bestuur in te spannen voor het COA houdt verband met de asielzoekers en de situatie waarin zij verkeren. Van enige betekenis kunnen zijn voor deze mensen - die meestal grote problemen en nare ervaringen met zich meedragen, die hier tijdelijk mogen zijn en vol spanning afwachten hoe het verder zal gaan met hun leven - daar gaat het vooral om. De asielzoekers veiligheid bieden en adequaat ondersteunen. Met gesprekken, zodat zij bij zichzelf de gedachte toelaten dat ook terugkeer een reële mogelijkheid zal kunnen zijn. Met begeleidingsprogramma's en vernieuwende methodes om hen te assisteren bij hun pogingen om zelf enig zicht en greep te krijgen op hun toekomst.

Dat is vooral waarom wij de uitdaging van deze bestuursfunctie zijn aangegaan.

Wij nemen nu gevierden moedig afscheid van het COA. Met enige moeite dragen we onze verantwoordelijkheid voor deze interessante organisatie aan anderen over, ook al hebben we het volste vertrouwen in de toekomst van het COA zonder ons. Twee aanbevelingen als wensen geef ik het COA en al zijn samenwerkingspartners en medebetrokkenen in politiek en publieke dienst graag nog mee: handel in de asielzoekersopvang vooral zakelijk en professioneel en ondernemend - maar schakel daarbij je gevoel niet uit en blijf voor de asielzoekers steeds ook medemens! Onze opvang en begeleiding van asielzoekers vormen een testcase voor de kwaliteit en het solidariteitsgehalte van de Nederlandse samenleving. Zorg samen dat de score hoog blijft!”

Mevrouw Jeltien Kraaijeveld-Wouters, tijdens haar afscheidsspeech op 14 juni 2006

Raad van toezicht i.o.

Het nieuwe bestuur, dat op 1 juli aantrad, functioneert op verzoek van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie als een raad van toezicht in oprichting. Daarmee wordt vooruitgelopen op de noodzakelijke wijziging van de huidige Wet COA.

Samenstelling

Op de foto v.l.n.r.: Anne-Wil Duthler, Jaap Besemer, Adjiedj Bakas, Rein Willems, algemeen directeur Nurten Albayrak en Loek Hermans. Anne-Wil Duthler, Jaap Besemer en Rein Willems zijn per 1 juli 2006 benoemd tot lid. Adjiedj Bakas is herbenoemd. De minister benoemde Loek Hermans tot voorzitter.



Biometrie: we hebben het in de vingers

Een geslaagde invoering, een prima samenwerking met de Vreemdelingenpolitie en bovenal, tevreden asielzoekers. Dat zijn in het kort de successen van de introductie van biometrie bij de meldplicht voor asielzoekers. Dankzij deze technische vooruitgang hoeven zij niet langer bij zowel de Vreemdelingenpolitie als het COA in lange rijen te wachten. Een paar minuten aan een informatiebalie van het COA zijn voldoende om aan hun meldplicht te voldoen.

20



Hoe kunnen vreemdelingen zich efficiënter melden en hoe kan hun identiteit eenvoudiger worden geverifieerd? Dat was de opdracht die het COA en de Vreemdelingenpolitie (VP) in december 2004 kregen van het ministerie van Justitie. In het gezamenlijke registratiekantoor Rotterdam van de VP en het COA stond toen al een 'stand alone' biometriezuil. Biometrie is een manier om met behulp van unieke lichaamskenmerken, zoals in dit geval vingerafdrukken, iemands identiteit vast te stellen. In Rotterdam gaf biometrie al inzicht in de daadwerkelijke verblijfplaats van de asielzoeker en in zijn beschikbaarheid voor overheidsactiviteiten die nodig zijn voor de beoordeling van de toelatingsaanvraag of terugkeer. Bovendien gaat biometrie identiteitsfraude tegen.

Vingerafdrukherkenning

De logische vraag luidde dan ook: waarom niet een landelijke databank van vingerafdrukidentificatie, gekoppeld in één systeem voor de VP en het COA? De Vreemdelingenpolitie beschikte tenslotte al over de vingerafdrukken van alle asielzoekers. Het nieuwe systeem gaat uit van een combinatie van meldpas of W-document en het controleren van de vingerafdruk van de asielzoeker op één van de COA-locaties. De vingerafdruk wordt vergeleken met de afdruk die is opgeslagen in de database van het Biometrie Register van het COA. De bestaande meldprocessen van het COA en de Vreemdelingenpolitie zijn hiervoor in elkaar geschoven. De instructie aan de asielzoekers verloopt via pictogrammen op een scherm. De simpele en voor zich sprekende afbeeldingen helpen de asielzoeker helder en stap voor stap bij de invoer.

Pilots

Nadat in 2005 alle (on)mogelijkheden waren onderzocht, stond 2006 in het teken van de pilots en de in gebruikname. In azc Alkmaar, azc Middelburg en het gezamenlijke registratiekantoor van COA en VP in Rotterdam is het meld- en verificatiesysteem uitvoerig getest. Na de zomer is biometrie landelijk ingevoerd. Om iedereen – medewerkers en asielzoekers – snel en gemakkelijk met de nieuwe techniek te leren omgaan, was voor enkele maanden gespecialiseerde mankracht ingehuurd. Sinds eind 2006 is in alle locaties het systeem actief.

Primeur voor COA en VP

'Meldplicht & biometrie' is de eerste grote biometrietoepassing binnen justitie en politie. Wereldwijd hebben 168 landen, waaronder Nederland, besloten biometrie in te voeren in reisdocumenten. 'Meldplicht & biometrie' heeft de goede samenwerking met de Vreemdelingenpolitie verstevigd.

April. Hoe gaan we dit voor elkaar krijgen? We hoopten nu met de uitrol te kunnen starten, maar de ombouw op de locaties neemt door technische knelpunten meer tijd in beslag. Een voorzichtige teleurstelling maakt zich van mij meester. Maar we blijven realistisch. Want als we nu uitrollen en het werkt niet, dan creëer je alleen weerstand. Het moet verantwoord gebeuren.

Juli. Het is heet. De koppeling tussen de bedrijfsprocessen van het COA en de VP loopt niet geheel vlekkeloos. We hikken aan tegen een 'no go'. Maar de pilots op drie COA-locaties gaan in elk geval van start. De eerste positieve geluiden klinken. Groot respect voor de techneuten die dit alles voor elkaar krijgen. De koppelingen van systemen draaien en werken. De registraties van vingerafdrukken stromen binnen. Een goed gevoel!

September. We gaan rollen! Ik ben veel op de locaties geweest. Het werkt! Op de locaties groeit de onderlinge samenwerking tussen de politie en de COA-medewerkers.

Kerst. Een mooie periode breekt aan. Laat biometrie maar komen, we zijn er klaar voor! En inmiddels is 'Meldplicht & biometrie' bij het COA pilot-af. Het draait. Terugkijkend ben ik heel trots. Op de samenwerking tussen de VP en het COA. Op het realiseren van deze techniek. Op het feit dat meer organisaties zich bewust zijn geworden van de mogelijkheden van biometrie, ook in samenwerking met ketenpartners. Bijvoorbeeld de paspoort-

afhandeling bij Binnenlandse Zaken of de buitenlandse posten bij Buitenlandse Zaken, waar wij als goed voorbeeld worden aangehaald.

2006: voor mij het jaar waarin het mogelijk bleek met ketenpartners complexe materie als biometrie te realiseren.

Guido Mulders, unithoofd van de Vreemdelingenpolitie regio Midden- en West-Brabant. Hij vertegenwoordigt de vijf zuidelijke korpsen in de strategische beleidsgroep vreemdelingenzaken met als portefeuille 'Identificatie en verificatie'

Biometrie verbindt



Opvang evacués uit Libanon: zó geregeld

'Regel tijdelijke huisvesting voor uit Libanon gerepatrieerde Nederlanders. Per direct.' Zo luidde de opdracht aan het COA zomer 2006, toen er een oorlog woedde tussen Israël en de Hezbollah-beweging in Libanon en Noord-Israël. Binnen 24 uur realiseerde het COA de gewenste opvang. Ook de groepen die later die week arriveerden werden vakkundig opgevangen. Een prestatie die de verwachtingen overtrof.

Direct opvang regelen voor een nieuwe groep mensen. Het COA heeft er ervaring mee. Binnen 24 uur zorgden de COA-medewerkers voor een volledige inrichting van veertig appartementen. Tot en met de schoonmaakspullen en de eerste levensmiddelen. Een dag na de melding van hun komst, nam de eerste groep evacués al zijn intrek in de appartementen. In de dagen erna volgden andere groepen. Uiteindelijk ving het COA ruim 250 mensen op. Daarmee bewees het COA weer eens zijn kracht als de organisatie in Nederland die deze opvang op zo'n korte termijn en van zo'n omvang direct kan regelen.

Tolken

De COA-medewerkers vingden de groepen gerepatrieerde Nederlanders op en gaven hen uitvoerig voorlichting. Door het onverwacht grote aantal mensen uit de Antillen, kon echter niet worden volstaan met Engels en Nederlands: relatief veel mensen spraken alleen Papiamentu en Arabisch. Snel werden vanuit het COA-netwerk tolken ingeschakeld. Soms dienden die zich zelfs spontaan aan, zoals een Libanees uit Almere,

die graag een bijdrage wilde leveren.

Samenwerking

Het COA vervulde een sleutelrol in het proces en ging de samenwerking aan met ketenpartners en andere betrokkenen. Bij aankomst van de evacués op vliegveld Eindhoven verzorgde de gemeente Eindhoven de registratie en regelde de eerste opvang in hotels. In Almere stonden verschillende partners en de gemeente onmiddellijk paraat. Alle betrokken ketenpartners, zoals Sociale Zaken voor de financiën en Binnenlandse Zaken voor vragen over tickets en dergelijke, werkten constructief samen. Een knap staaltje van flexibel, snel en eensgezind opereren, dat ook in de media leidde tot positieve reacties en berichtgeving.

Geen woorden, maar daden

Maandag 17 juli, 16.50 uur: het eerste telefoontje van de directeur Huisvesting komt binnen: de minister van Binnenlandse Zaken wil dat we per direct veertig evacués opvangen. Ook al is het inmiddels na werktijd, het circus wordt in gang gezet. Drie uur later rijden de verhuishagens voor in Almere en worden de eerste appartementen ingericht. Later die avond komt het bericht dat de groep wel eens uit 200 mensen zou kunnen bestaan.

Dinsdag 18 juli, 10.00 uur: beraad met crisiscoördinatoren van alle betrokken departementen. Ik doe verslag: medische opvang is geregeld en de resterende bedden worden geplaatst. In Almere is alles onder controle. Bij elk telefoontje krijg ik een enthousiaste reactie. Om 17.00 uur rijden we met twee auto's onder politiebegeleiding van Den Haag naar Eindhoven. Daar maken we kennis met de crisismanager. Om 19.00 uur komen de evacués aan. Hier en daar emoties, maar verrassend genoeg vooral een goede sfeer. De stemming luchtig gehouden en mensen gelegenheid gegeven vragen te stellen. Om 21.00 uur rijden we huiswaarts.

Woensdag 19 juli: vandaag is het zover! Om 14.30 uur komt de bus aan in Almere. Als de deuren opengaan, klemmen de kinderen de meegekregen lunchpakketjes nog tegen zich aan en rennen direct op de neergezette driewielertjes af. In de recreatiezaal een gezamenlijke bijeenkomst. De appartementen worden betrokken. Om 18.00 uur gezamenlijk eten. De dag zit er voor mij op.

Donderdag 20 juli: het aantal complimenten dat we bij het Nationaal Crisiscentrum krijgen, brengt ons in verlegenheid. Het COA krijgt het verzoek te reageren op mogelijke scenario's. Hoeveel kunnen we aan? In de middag

vallen me de grote grijnzen op de gezichten van COA-medewerkers op. Tevredenheid, trots, creatieve oplossingen.

Vrijdag 21 juli: het Nationaal Crisiscentrum meldt dat de volgende twee vliegtuigen staan gepland. Zo'n tachtig mensen worden zaterdag verwacht.

Zaterdag 22 juli: het regelen van voorzieningen voor de laatste groep lijkt al bijna routine. Toch worden we verrast door het grote aantal baby's en peuters. We besluiten de peuterspeelzaal te openen. Wanneer ik een gesprek probeer aan te knopen met een oude mevrouw, gaat dat letterlijk met handen en voeten: ze pakt mijn hand vast en geeft kusjes in de lucht. Soms zijn woorden niet nodig.

Projectmanager Jos Houtakkers, Beleid & Juridische Zaken



Missies naar Malta: unieke Europese samenwerking

“Er waren ogenblikken dat we niet wisten hoe we verder moesten. De aanwezigheid van het COA als externe partij heeft geholpen om veranderingen toch door te voeren”, zegt Alexander Tortell, van het Maltese Ministry for the Family and Social Solidarity over de intensieve samenwerking, waarbij 25 ervaren COA-medewerkers hun kennis en ervaring deelden en zo de Maltezer opvang naar een hoger niveau tilde.



Het eiland Malta is in korte tijd overspoeld door veel, voornamelijk Afrikaanse, asielzoekers. Malta, voor wie de opvangproblematiek van deze omvang geheel nieuw was, vroeg Europa om hulp. Onderdeel van die hulp was ondersteuning van COA. Dat gebeurde in de vorm van on the job-training in verschillende missies, een bijzonder voorbeeld van Europese samenwerking.

Eerste missie

Tijdens de eerste tweeënhalve week durende missie naar Malta, in juni 2006, troffen de COA-medewerkers een situatie aan die hen deed denken aan de enorme toestroom in Nederland van begin jaren negentig, toen er overal noodopvang geregeld moest worden. Ook in Malta worden oude schoolgebouwen omgebouwd en tentenkampen opgericht. COA-medewerkers maakten allereerst een analyse van de Maltezer opvang. Op basis van een aantal thema's, zoals 'basic needs' (bed, bad, brood, veiligheid), informatievoorziening, activering (scholing, werk), administratie en omgaan met kwetsbare groepen, keken zij waar en hoe mogelijke verbeteringen konden worden aangebracht. De centra in Malta zijn divers. De voorstellen per centra liepen dan ook uiteen. Met één grote gemene deler: een eenduidig systeem voor verstrekkingen, registratie en voedselvoorziening.

Praktische verbeteringen

De aanwezigheid van COA-medewerkers bleek een grote steun in de rug voor de lokale 'locatiecoördinatoren', die er vaak in hun eentje voor staan. Dan is even afstand nemen en reflecteren op het werk met een 'collega uit het werkveld' van grote waarde. Vanaf de eerste missie zijn er op basis van adviezen van de COA-medewerkers wijzigingen in gang gezet. Vaak heel praktische zaken, zoals ochtendoverleg en overdracht, feedback op bewonersvergaderingen, een amv-competentiechecklist en een simpel werkschema. Ook hielpen ze een centraal registratiesysteem implementeren voor de open centra. Een portfolio-workshop liet de Maltezers zich verplaatsen in een asielzoeker: stel, je vlucht naar Australië en komt vast te zitten in Tanzania. Wat kun je daar doen met al je vaardigheden en ervaring? Bij het COA is het portfolio, waarin de asielzoeker zelf zijn vaardigheden en competenties beschrijft en aantoont, een van de belangrijkste instrumenten in het inburgeringstraject.

'Organisation for Integration and Welfare of Asylumseekers'

De missies hebben bijgedragen aan het structureren van de opvang in Malta. Iets waar de Maltese overheid goed gebruik van kon maken, want in 2007 richt zij haar eigen 'COA' op. Onder de naam 'Organisation for Integration and Welfare of Asylumseekers' zal de organisatie verder bouwen aan een goed opvangbeleid. Van een kopie van de Nederlandse aanpak is geen sprake: de lokale situatie is en blijft het uitgangspunt.

Malta lid van ENARO

Het project Malta - dat mede mogelijk werd gemaakt dankzij financiering door het Europese ARGO fonds, onder de titel 'intra-european burdensharing in the field of asylum' - loopt door tot het voorjaar van 2007. Kort voor het aflopen van deze termijn bracht het Ministry for Family and Social Solidarity, dat verantwoordelijk is voor de open centra, een informeel bezoek aan het COA. De vijfde missie naar de open centra in februari 2007 vormt het sluitstuk. Contacten blijven er wel, via het Europese netwerk van asielopvangorganisaties ENARO, waar Malta sinds 1 januari 2007 bij is aangesloten. Het COA is een van de initiatiefnemers van dit informele netwerk gericht op uitwisseling van kennis en ervaring.

De missies:

- Missie 1 aan Open en gesloten Centra: 6 - 24 juni 2006
- Missie 2 aan Open Centra: 31 augustus - 14 september 2006
- Workshop MFSS: 11 - 12 oktober 2006
- Missie 3 aan Open Centra: 24 oktober - 4 november 2006
- Workshop Integratie: 20 - 21 november 2006
- Missie 4 aan Open Centra: 5 - 16 december 2006

Het licht in Malta is zo fel dat je onmogelijk in één keer kan focussen op waar je naar kijkt. Zo gaat het eigenlijk al vanaf het begin van onze zo goed voorbereide missie naar Malta. Niets is wat het in eerste instantie lijkt. Pas na twee keer knipperen neem je pas echt waar wat je eerst misschien wel dacht, maar nog niet meteen in perspectief kon zien. Analyseren en het in perspectief plaatsen van complexe structuren en substructuren is gelukkig één van de zaken waarvoor we hier zijn. Met acht COA-experts en een teamleider - samen goed voor meer dan 100 jaar COA-ervaring - doen we hier in een week tijd wat onmogelijk lijkt: in een vreemd land, met een vreemde cultuur, met andere werkmethoden en wetgeving komen tot verbetervoorstellen. Niet alleen in de 'open' centra, maar ook in detentiecentra, waar illegale

immigranten gedetineerd wachten op de uitkomst van hun asielprocedure. Soms aarzelend, soms gretig worden onze voorstellen omarmd door vrijwilligers, soldaten, sociaal werkers, nonnen, managers, officieren, expats, advocaten, psychologen en anderen die in de opvang werken. Acties geven vaak op kleine schaal direct resultaat of zijn 'zaadjes' die tijdens de volgende missies kunnen uitgroeien tot mooie planten. Het is ook mooi te zien hoe negen COA-collega's, die elkaar voorheen vaak slechts kenden van de intensieve selectie- en voorbereidingsperiode, binnen een paar dagen een hecht team vormen. Van 's morgens vroeg tot 's avonds laat werken we samen. Het belangrijkste onderwerp van gesprek blijft het werk, ook tijdens de zo belangrijke R'nR, rest & recreation, die we vullen met lezen, zoeken naar Maltezer hiphop, en het imiteren van Texaanse toeristen. COA internationaal bestaat voor mij nu echt en heeft een goede start gemaakt. Een wereld van mogelijkheden gaat open voor onze organisatie die zich aanpast aan de veranderende omstandigheden.

COA-medewerker Jan Vranken, tijdens de eerste missie naar Malta

Niets is hier wat het in eerste instantie lijkt

6 juni 2006
Vertrek naar
Malta ..



Investeren in mensen en middelen

Flexibiliteit zit in het DNA van het COA. Om de medewerkers voor te bereiden op de toekomst, moet voortdurend een verbinding worden gemaakt tussen alle projecten en lagen. Het programma Investeren in mensen laat medewerkers ontdekken waar ze goed in zijn, wat ze willen en hoe ze die kwaliteiten kunnen inzetten voor het COA. Dit programma bestaat uit managementontwikkeling, werken aan competenties en 'Met vertrouwen aan het werk. Doen!'

27

Het programma is erop gericht medewerkers en hun vakmanschap te versterken, en zo het hele COA verder te ontwikkelen. Die beweging begon in 2006 bij de managers, met het Toekomst Ontwikkel Programma. Managers leren door persoonlijke ontwikkeling zichzelf beter kennen en daardoor zijn ze beter in staat het beste uit de medewerkers te halen.

Werken aan competenties

Werken aan competenties moet leidinggevend en medewerkers helpen hun eigen ontwikkeling meer vorm te geven. Voor elke rol en functie, en voor het COA als geheel, zijn in 2006 competenties ontwikkeld. Die vormen de leidraad tijdens de voor- en najaarsgesprekken tussen medewerkers en hun leidinggevend. In de toekomst kunnen medewerkers bepaalde competenties versterken door te sparren met een meer ervaren collega, mee te draaien in een project, door coaching of door een gerichte opleiding te volgen, die is afgestemd op de competenties.



Gedragscampagne

Bij het benoemen van de competenties is aangesloten bij de gedragskenmerken uit de campagne 'Met vertrouwen aan het werk. Doen!', die in 2005 is gestart. De algemene COA-competenties - integer, constructief en resultaatgericht - komen overeen met de gedragskenmerken. De invulling verschilt per functie of organisatieonderdeel. Het doel van de campagne is dat medewerkers met elkaar in gesprek gaan over gedrag en samenwerking. Ook in 2006 is op verschillende manieren aandacht besteed aan hoe er over de gedragskenmerken wordt gedacht en wat er in de praktijk mee gebeurt.

Het COA investeerde in 2006 niet alleen in de ontwikkeling van mensen, maar ook in systemen die helpen het werk te verbeteren. Zoals SAP, dat per 1 januari 2007 is ingevoerd, en ICT Nieuw Opvangmodel. Vooral in de opvang blijkt dat investeren in middelen en in mensen dicht bij elkaar liggen.

In 2006 is verder gewerkt aan de Reorganisatie Bedrijfsvoering fase 2. Doel van de reorganisatie is een goede aansluiting van het beleid bij de ontwikkelingen in het primaire proces, de Opvang. In fase 2 stond de directie Management Services centraal. Die levert ondersteunende diensten en middelen aan de andere organisatieonderdelen. Binnen Management Services kregen in 2006 de afdelingen Data Services (Bewonersadministratie, Financiële en Personele Administratie) en Beheer (Inkoop, Personeelsbeheer, Beheer communicatiemiddelen, ICT-infrastructuur, Facilitair management en Documentaire Informatievoorziening) verder vorm. Niet als op zich staande onderdelen, maar in relatie tot elkaar, zodat ze elkaar kunnen versterken en ondersteunen. Net als de systemen die in lijn hiermee zijn ontwikkeld.

SAP: terug naar de bron

SAP vervangt de diverse, vaak verouderde, systemen waarvan het COA in het verleden gebruik maakte. Het grote voordeel van dit systeem: alle gegevens van de financiële, logistieke, en in- en verkoopprocessen kunnen maar op een manier worden ingevoerd: bij de bron. Dat geldt ook voor mutaties. Daardoor werkt iedereen altijd met dezelfde, actuele, gegevens. Van de medewerkers van Inkoop tot die van Financiële Administratie. Dat levert betrouwbare managementinformatie op, die nodig is voor een goede lijnsturing. Daarmee ondersteunt SAP de Reorganisatie Bedrijfsvoering fase 2. Nu kan een systeem pas echt tot zijn recht komen, wanneer de mensen die ermee werken het systeem van a tot z kennen. In oktober is de eerste groep medewerkers opgeleid voor SAP. Deze mensen zijn vervolgens als 'mobiele teams' het land ingegaan om hun collega's op de werkplek de fijne kneepjes bij te brengen. De invoering per 1 januari 2007 is eerder een startmoment dan een deadline: de praktijk leert dat voor het afstemmen van alle systemen, processen en mensen, tijd moet worden genomen.

ICT in de opvang

Ook in de opvang zelf wordt ICT steeds belangrijker. Maar nergens meer dan hier geldt dat de computer een hulpmiddel is: gebruik moet onder meer tijdwinst, gebruikersgemak en een meer uniforme informatievoorziening opleveren. Voor de invoering van ICT Nieuw Opvangmodel, de applicatie die het in 2005 ingevoerde Opvangmodel ondersteunt, koos het COA daarom voor een gestructureerde methodiek, die bovendien snel werkt: de oplevering vindt steeds plaats binnen twee maanden. De kracht van de methodiek bestond uit het opdelen van de systeemapplicaties in hapklare brokken, zogenoemde 'pallets'. Voor elk pallet werd een nieuw team van ICT'ers en medewerkers uit de verschillende clusters samengesteld. De mensen uit de opvang bepaalden de input en ICT bouwde. Een samenwerking tussen Opvang en Centraal Bureau die smaakt naar meer.



Vergaderafspraak = afspraak

29

Maandag 14.00 uur: volgens de agenda is het tijd voor het multidisciplinair overleg. Ik zit net lekker in een rapport. Toch sla ik mijn document op, pak de nodige spullen en maak plaats op kantoor. Op dat moment komen de woonbegeleider en de huismeester van ons mini-team binnen. De programmabegeleider blijkt ziek, maar met z'n drieën komen we ook een heel eind. In het kader van het Opvangmodel proberen we met elkaar de bewoners beter in beeld te krijgen. We werken een hele lijst af met actiepunten en aandachtspunten. Een goede manier om structuur te geven aan ons werk. In dit ad hocvak dreigt dit soort afspraken maar al te gemakkelijk te verwateren. De verleiding om af te zeggen, is soms net zo groot als de case load. En die is behoorlijk kan ik zeggen.

Het feit dat we elke week stipt op tijd bij elkaar komen, hangt voor mij nauw samen met de campagne 'Met vertrouwen aan het werk. Doen!' Normaal gesproken zijn gedragsregels niet meer dan een boekwerkje dat op de plank staat en er vrijwel nooit afkomt. Maar met zoveel aandacht als in deze campagne kun je er niet meer omheen. Het belangrijkste voor mij is de bewustwording dat de gedragsregels alles te maken hebben met de kwaliteit van mij als persoon, van het team en van de organisatie.

Voor mij sprong vooral het gedragskenmerk 'professioneel' eruit. Je onderling houden aan gemaakte afspraken. Door de waan van de dag laten we ons vaak al snel meeslepen door zaken die belangrijk zijn. Afspraken worden dan wel eens vergeten. Je professionaliteit bepaalt of je daar dan netjes mee omgaat. Wat mij betreft mag het nu meer op individueel niveau gaan werken. Waar ben ik goed in en wat zijn mijn zwakkere kanten? Correct handelen met respect, dat ligt me wel. Maar hoe werk ik als casemanager nou ondernemingsgericht?

Casemanager Hans Kok, 's-Gravendeel





‘Het COA draait om mensen die ertoe doen’

Dit jaarverslag heeft u zicht gegeven op het werk van het COA. Ook in 2007 willen we de samenwerking - internationaal, regionaal en lokaal - laten zien wat het COA doet en waar het goed in is. Algemeen directeur Nurten Albayrak en voorzitter van de raad van toezicht i.o. Loek Hermans blikken vooruit: een doorkijkje naar de toekomst.

“Het COA werkt met mensen en voor mensen”, zegt Nurten Albayrak. “Voor 2007 heeft het COA ‘binden en borgen’ als thema gekozen: de kennis die we hebben, willen we borgen en uitbreiden. En we vinden het belangrijk dat de medewerkers, met al hun vakmanschap, zich nog sterker verbonden voelen met ons bedrijf.”

Ruimte voor verdieping

Loek Hermans: “De medewerkers zijn voor het COA een belangrijk goed. Hun kennis en inzet zijn van onschatbare waarde. Het zijn mensen die ertoe doen in hun werk voor ándere mensen die ertoe doen. Ik ben van mening dat als er sprake is van vakmanschap in de opvang en huisvesting van asielzoekers - en dat is er - dan is er ook ruimte voor verdieping van de huidige taken en voor mogelijke nieuwe taken. Er is zoveel kennis en ervaring bij het COA, ook in de grensgebieden van taken, dat die niet onbenut mag blijven. Het COA zal voor ketenpartners, gemeenten, bestuurders en raadsleden en bijvoorbeeld ook voor ondernemers, scholen en omwonenden een betrouwbare partner zijn, die kwaliteit levert.”

Sleutelrol

Het COA is voorbereid op de uitkomsten van het nieuwe regeerakkoord. Nurten Albayrak: “Een organisatie als het COA is altijd onderhevig aan politieke veranderingen. Daar hebben we ons op ingesteld. Zowel als het gaat om de capaciteit, als om inhoudelijke vraagstukken, het COA is er klaar voor. Een pardonregeling overvalt ons niet. Ook internationaal zie ik voor het COA mogelijkheden. Het COA kan een sleutelrol spelen in het in Europees verband uitwisselen van ervaringen. Ik zie 2007 als een uitdagend en veelbelovend jaar.”

Loek Hermans: “Het COA wil dé opvangorganisatie van Nederland zijn. Wat mij betreft is het COA dit al. Er is enorm veel kennis en kwaliteit in huis. Veel ministers zouden wensen dat ze zo’n team van mensen hebben. Ik vind dat Nederland zich gelukkig mag prijzen met zo’n opvangorganisatie.”

Balans

(bedragen in 1.000 euro)	2006	2005
Vaste activa		
Immateriële vaste activa	5.531	1.446
Materiële vaste activa	162.354	192.844
Vlottende activa		
Vorderingen	16.264	30.342
Liquide middelen	63.735	83.684
Totaal activa	247.884	308.316

(bedragen in 1.000 euro)	2006	2005
Passiva		
Eigen vermogen	36.602	47.689
Vermogen ter beschikking van ministerie van Justitie	4.812	28.168
Egalisatierekening	70.961	93.563
Vorzieningen	42.902	39.430
Kortlopende schulden	92.607	99.466
Totaal passiva	247.884	308.316

(bedragen in 1.000 euro)	Realisatie 2006	Realisatie 2005
Baten opdrachtgever DVB (excl. krimp)	437.939	511.507
Overige baten	38.064	33.255
Bijzondere baten (krimp)	24.908	53.448
Totaal baten	500.911	598.210
Personeel	131.379	162.578
Materieel	126.938	120.837
Rente en afschrijvingen	18.641	22.132
Ziektekosten en MOA	122.563	126.813
Programmakosten	63.483	75.838
Bijzondere lasten (krimp)	40.342	63.646
Totale lasten	503.346	571.844
Exploitatiesaldo	-2.435	26.366
Dotatie egalisatiereserve	-	-
Projectkosten t.l.v. reserve beleidsintensivering	3.841	909
Onttrekking reserve beleidsintensivering	-3.841	-909
Dotatie reserve beleidsintensivering	-	5.273
Resterend exploitatiesaldo	-2.435	21.093

Opvanglocaties 2006

azc Aalten; azc Alkmaar; azc Almelo; **azc Almere** *; azc Amersfoort; azc Amsterdam-Bos en Lommer; azc Amsterdam-Noord; azc Apeldoorn-Noord-West; **azc Apeldoorn-Zuidbroek** *; azc Appelscha; azc Arnhem-Vreedenburg (Zuid); azc Azelo; azc Baexem; **azc Bellingwolde 'De Grenshof'** *; azc Burgh Haamstede'; azc Burgum; azc Delfzijl; azc Den Helder; **azc Doetinchem** *; azc Dokkum; azc Dongen; azc Drachten; azc Dronten; azc Echt; azc Eindhoven (Beatrixoord); azc Emmen; azc Etten-Leur; azc Geeuwenbrug (AMOG); azc Gilze en Rijen; azc Grave; **azc Haren** *; azc Heemskerk; azc Heerlen; **azc Hellevoetsluis** *; azc Leersum; azc Leiden; azc Lemmer; azc Leusden; azc Luttelgeest; azc Markelo; **azc Medemblik** *; azc Middelburg; azc Musselkanaal; azc Nijmegen; azc Oisterwijk; azc Oude Pekela; **azc Papendrecht** *; azc Raalte; azc Rotterdam; azc Schagen; **azc Schaijk, De Holenberg** *; azc Schalkhaar; azc 's-Gravendeel; azc St. Annaparochie; azc Sweikhuizen; **azc Ulrum** *; azc Utrecht; **azc Veldhoven** *; azc Venlo; azc Vlagtwedde; azc Vught; azc Wageningen; azc Wapenveld; azc Winschoten (Schutse); azc Winterswijk; azc Zweeloo; **azc Zwolle** *

* gesloten in 2006

Personeel 2006

	2005	2006
Personeel in loondienst aantal medewerkers	2109	1847
Personeel in loondienst fte	1872	1645
Personeel in loondienst fte Opvang	1393	1098
Personeel in loondienst fte Centraal Bureau	469	547
Aantal vrouwen	1.136	992
Aantal mannen	973	855
Ziekteverzuimpercentage	8,6%	7,8%

Ontwikkelingen in de opvang

Instroom centrale opvang van 2000 tot en met 2006

Jaar	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Instroom	33.634	25.273	12.916	8.529	5.324	5.381	7.772

Instroom centrale opvang top 5 nationaliteit 2006

Nationaliteit	Aantal instroom
Irak	2.088
Somalië	1.094
Iran	483
Afghanistan	444
Burundi	353
Overig	3.310
Totaal	7.772



Uitstroom centrale opvang van 2000 tot en met 2006

Jaar	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Aantal	19.940	19.625	26.936	25.329	16.955	17.170	13.190

Uitstroom top 5 nationaliteit 2006

Nationaliteit	Aantal
Irak	2.203
Somalië	1.201
Afghanistan	965
Angola	613
Azerbajdsjan	562
Overig	7.646
Totaal	13.190

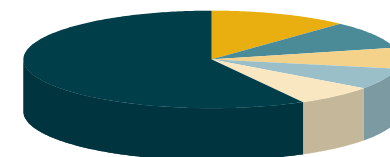


Bezetting centrale opvang van 2000 tot en met 2006

Jaar	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Bezetting	78.246	83.801	69.752	52.714	40.761	28.730	23.232

Bezetting naar Top 5 nationaliteit op 1 januari 2007

Nationaliteit	Totaal
Irak	2.763
Afghanistan	2.116
Azerbajdsjan	1.632
Iran	1.603
Joegoslavië	1.600
Overig	13.518
Totaal	23.232



Doorlooptijden vergunninghouders 2006 *

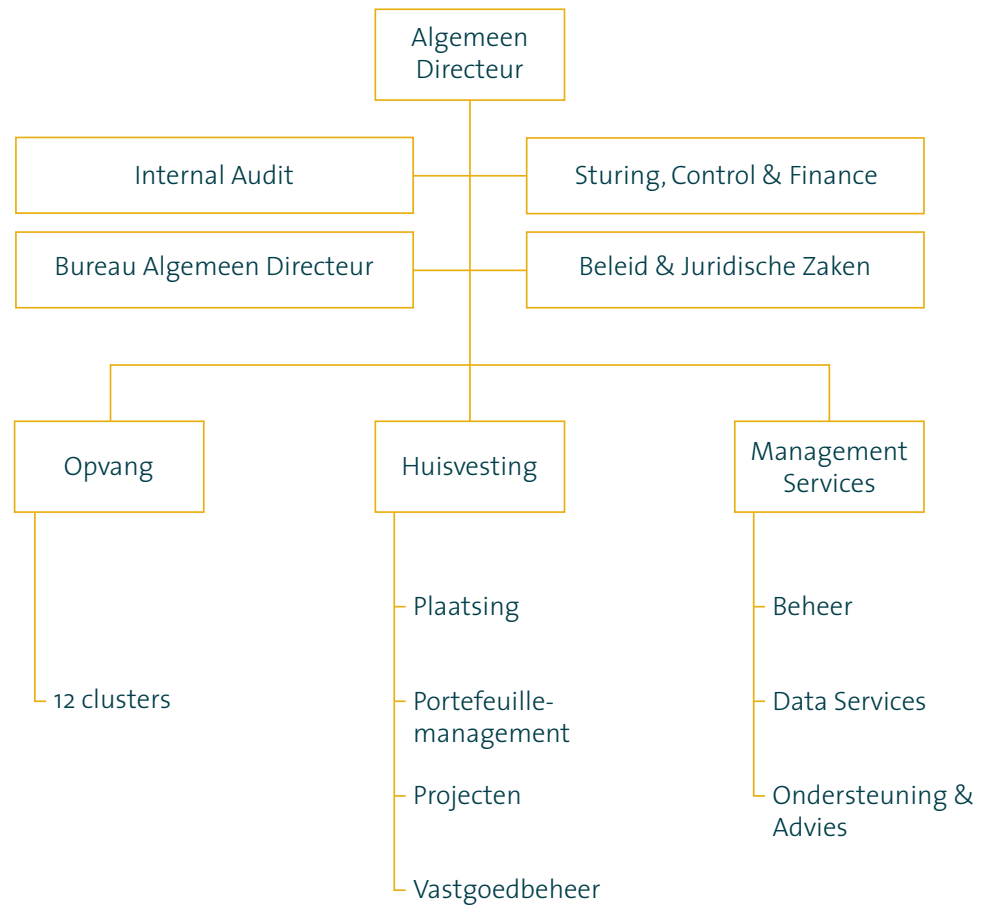
1e kwartaal 2006	2e kwartaal 2006	3e kwartaal 2006	4e kwartaal 2006	gemiddeld 2006
177 dgn	183 dgn	188 dgn	169 dgn	179 dgn

* doorlooptijd in dagen vanaf datum besluit bekend t/m datum uitstroom naar gemeente in 2006

Cijfers vermeld in het Jaarverslag 2005 van het COA kunnen in verband met correcties achteraf afwijken van cijfers in dit jaarverslag.

Organisatie

40



DIRECTIERAAD 2006

Nurten Albayrak-Temur	algemeen directeur
Huub Torremans tot 1 maart 2006	directeur Opvang regio Noord
Richard Andringa vanaf 1 april 2006	
Maarten van Beek	directeur Opvang regio Zuid
Ino Cooijmans tot 1 maart 2006	directeur Sturing, Control & Finance
Ed Heijnen a.i. vanaf 7 maart 2006	
Frank van Engelen	directeur Beleid & Juridische Zaken
Petra Ginjaar	directeur Bureau Algemeen Directeur
Rob Agterhof	directeur Management Services
Jaap Eikelboom	directeur Huisvesting
Gerard Wolters	hoofd Internal Audit

Colofon

Uitgave

Centraal Orgaan opvang asielzoekers
Postbus 3002
2280 ME Rijswijk
Telefoon 070 372 70 00

Redactie

Bureau Algemeen Directeur

Teksten

PIM/Tekst & Uitleg, Isabel Timmers, Veldhoven
COA, tekstredactie

Vormgeving

VDM reklame, Rotterdam

Fotografie

Elri van Dijk, Almere
Wouter Jansen, Amsterdam
Rick Keus, Rotterdam
Luuk van der Lee, Velp
COA, Diederick Erdsieck

Druk

OBT, Den Haag

April 2007

