



Ons bedrijf in woord en beeld



Voorwoord	6
Opvang	10
Fasespecifieke begeleiding	10
Pardonregeling	12
Cijfers vergunninghouders	14
Kind in de opvang	16
Alleenstaande minderjarige vreemdelingen	18
Cijfers centrale opvang	20
Asielbrief	22
Gezondheidszorg	24
Cijfers in- en uitstroom centrale opvang	26
Huisvesting	28
Vastgoedvisie	28
Opvanglocaties	32
Opvanglocaties geopend en gesloten 2009	33
Bedrijfsvoering	34
15 jaar COA	36
Personeel	40
Sociaal Fonds	42
Balans	44
Organogram	46
Organisatie	47
Onze visie	48
Onze missie	48
Colofon	50

inhoud

Voorwoord

U zult in dit jaarverslag samen met ons niet alleen terugblikken op 2009 zelf, maar ook op de periode van het begin tot het nu. Want op 1 juli 2009 bestond ons bedrijf 15 jaar. En ik durf te beweren dat wij in 15 jaar hebben meegemaakt wat een 'gewoon' bedrijf in 50 jaar meemaakt. De turbulentie die hoort bij onze bijzondere organisatie, heeft ervoor gezorgd dat we in 15 jaar veel reuring hebben gehad.

Het kenmerkende van 2009 is dat we ons voor een groot deel hebben voorbereid op het jaar 2010, als een 'opmaat' naar wat komen gaat. Denk bijvoorbeeld aan de bezuinigingen in de keten, de heroverwegingen van het kabinet, waarin we gesprekspartner zijn. En denk aan de voorbereidingen op de invoering van de nieuwe asielprocedure. Het betekent voor ons een aantal grote veranderingen en we zouden het COA niet zijn als we niet zouden streven naar een soepele overgang.

Naast de opmaat die we hebben gemaakt, hebben we in 2009 werk 'op maat' geleverd. Dat is waar het COA voor staat: het bieden van maatwerk. Dat doen we uiteraard door aan de mensen die bij ons in de opvang zitten een thuishaven te bieden. En we leveren maatwerk aan onze opdrachtgevers, aan de politiek en aan de maatschappij.

Vanuit onze professionaliteit vinden we het logisch om werk op maat te leveren. Dat is het COA van 2009, het bedrijf met 15 jaar ervaring. We zijn gepokt en gemazeld en we weten hoe we invulling moeten geven aan het opvangvak. Ons dagelijks werk is voor ons heel gewoon geworden. Maar laten we niet vergeten, er is geen andere organisatie die hetzelfde doet. Dat maakt ons specialisten. Dat merken we in Nederland en dat merken we ook internationaal, waar we van meerwaarde zijn voor organisaties in andere Europese landen die minder ervaring hebben met het opvangen van asielzoekers.

In 15 jaar zijn we uitgegroeid van een pioniersorganisatie tot een professioneel bedrijf. Vanuit onze missie en visie en vanuit onze ambitie om dé opvangorganisatie van Nederland te zijn, geven we zin en betekenis aan ons werk. Op die manier hebben we ook in 2009 ons werk 'op maat' gemaakt.

Nurten Albayrak-Temur
voorzitter raad van bestuur i.o./algemeen directeur



*Ons bedrijf
levert maatwerk
voor politiek en
maatschappij*



Mooie
ontwikkelingen in
de duurzaamheid

Voorwoord

Grote onderwerpen passeerden in 2009 de revue. De afronding van de pardonregeling, de voorbereidingen op de beleidswijzigingen van de staatssecretaris van Justitie (de Asielbrief) halverwege 2010, de verandering in de medische zorg voor asielzoekers, krapte in de huisvestingscapaciteit en de heroverwegingen - de bezuinigingsvoorstellen - van het kabinet. Ik heb grote waardering voor de medewerkers van het COA: ondanks 'de verbouwing', alle veranderingen waarmee ze steeds te maken krijgen, blijven ze goed werk leveren. Een topprestatie, ook in 2009!

Het is onze taak om conform de wensen van de staatssecretaris het werk efficiënt en kwalitatief goed uit te voeren en daarbij weinig reuring te veroorzaken. Gezien de gevoeligheid van het asielvraagstuk is reuring voorkomen niet altijd mogelijk. Zoals met de inzet van paviljoens in 2009, een keuze van het COA die ik volledig steun. Het was een noodoplossing voor de capaciteitskrapte, maar wel een nette oplossing. Door het daadkrachtige optreden van het COA gaat een dergelijke storm snel weer liggen. De staatssecretaris kan dat met een gerust hart aan het COA overlaten.

In 15 jaar tijd heeft het COA veel geabsorbeerd en veel expertise vergaard. Als expert laat het COA aan politiek en samenleving zien wat de mogelijkheden zijn en brengt ook de onmogelijkheden bij de opdrachtgever in beeld. Mijn ervaring is dat het COA heel goed weet wat wel en niet kan. Dit gebeurt ook in de besprekingen over de heroverwegingen van het kabinet die in 2009 zijn gestart. Binnen de vreemdelingenketen laat het COA zien wat alternatieven zijn, wat financieel economisch en in de uitvoering het beste is.

Loek Hermans

voorzitter raad van toezicht i.o./bestuur

Het COA kan omgaan met de continue turbulentie. Dat komt omdat er goed nagedacht wordt over duurzame oplossingen en processen waarbinnen veranderingen een plek kunnen krijgen. In 2009 zijn daarin mooie stappen gezet. Er wordt steeds gekeken naar het behalen van efficiëntie en het behouden of verbeteren van kwaliteit. Een voorbeeld is de visie op duurzaam vastgoed die winstpunten in efficiëntie en kwaliteit brengt voor het COA, de bewoners en de gemeenten.

De mooie ontwikkelingen in de duurzaamheid van het bedrijf en de kracht van medewerkers om ondanks alle turbulentie het werk efficiënter te maken en blijvend kwaliteit te leveren, dat zijn wat mij betreft prachtige winstpunten van 2009.



Meerwaarde door maatwerk in gesprekken en trainingen

Het opvangen van asielzoekers houdt veel meer in dan het bieden van een bed, brood en bad. Het COA voorziet in een leefbare, veilige en beheersbare woonomgeving waarin bewoners zichzelf kunnen redden. Voor asielzoekers die tot de asielprocedure zijn toegelaten, maar waar nog geen beslissing is genomen in de asielaanvraag, bieden wij een oriëntatietraining aan. Doel is dat zij zich oriënteren op zowel hun actuele situatie als op hun toekomst. Deelnemers aan de training krijgen onder meer informatie over school en opvoeding, samenlevingsvormen en de positie van de vrouw in Nederland.

Aan bewoners in de opvanglocaties gericht op hun toekomst bieden wij lesprogramma's aan. Vergunninghouders kunnen zich voorbereiden op hun inburgering in Nederland. In 2009 hebben wij om die reden het programma 'Vorbereiding op inburgering' aangepast.

Met een training en aanvullende Nederlandse taallessen anticiperen onze bewoners op de verplichte inburgering bij de gemeenten. Onze medewerkers schetsen in de training 'Kennis van de Nederlandse Samenleving' (KNS) een beeld van het meedoen in de samenleving. De asielzoekers kunnen daarbij kiezen voor een programma dat het beste aansluit op hun toekomst. De training is toegespitst op het onderdeel 'onderwijs, gezondheidszorg, opvoeding' en het onderdeel 'werk'.



Daarin worden vragen beantwoord als hoe kom je aan een baan, of wat moet je doen als je een opleiding wilt volgen. In groepsgesprekken raken de deelnemers vertrouwd met de onderwerpen. De trainers geven binnen de les voldoende ruimte voor het uitwisselen van praktische tips, knelpunten en mogelijke oplossingen. Bewoners kunnen daarnaast Nederlandse taallessen volgen.

Na afloop van de training bieden wij aanvullende taallessen aan voor vergunninghouders die nog in de opvanglocatie verblijven, tot aan het moment dat zij verhuizen naar de gemeente. Aan de hand van maatschappelijke thema's zoals omgangsvormen en reizen met het openbaar vervoer, maken zij zich de Nederlandse taal eigen. De trainers zijn medewerkers met een onderwijsbevoegdheid of met een vakbekwaamheid voor NT2.

Wij stimuleren vergunninghouders op verschillende manieren in het zoeken naar een geschikte woonruimte. De gemeenten krijgen van het COA overdrachtdossiers met een profielschets van de nieuwkomers en een overzicht van hun kennis. Inburgeringsambtenaren kunnen hierdoor snel een passend inburgeringsprogramma aanbieden aan deze nieuwkomers in de gemeente.

Asielzoekers van wie de asielaanvraag is afgewezen begeleiden wij in het bewustwordingsproces dat zij niet in Nederland kunnen blijven. Daarnaast geven wij voorlichting aan de vreemdeling en voeren vertrekgesprekken samen met de Dienst Terugkeer & Vertrek van het ministerie van Justitie.

In alle fases van de asielprocedure voeren onze medewerkers gesprekken met de asielzoekers, variërend van individuele begeleiding tot informatieve gesprekken over belangrijke zaken op het asielzoekerscentrum.

*In ons
maatwerk zit
expertise*



In twee jaar tijd hebben we zo'n 13.000 asielzoekers die in aanmerking kwamen voor de pardonregeling, voorbereid op hun toekomst in Nederland. We hebben deze groep ook begeleid bij het vinden van passende woonruimte. De pardonregeling is afgerond en op een enkeling na hebben in 2009 alle pardonners een sleutel van een woning. Een prestatie waar we best trots op zijn. De kennis en ervaring die onze medewerkers hebben opgedaan, passen we nu toe in het reguliere werk.

Pardonners passend begeleiden bij inburgering

Een nieuwe toekomst bestaat uit meer dan een dak boven het hoofd. Naast een woning hebben gepardonneerden behoefte aan scholing of een baan. Daarvoor werken we nauw samen met ketenpartners. Met onder meer het UWV Werkbedrijf en Vluchtelingenwerk Nederland leiden we ondanks de recessie drieduizend pardonners in twee jaar tijd naar werk of naar een leerbaan. De kennis die wij bij deze nauwe samenwerking hebben opgedaan, is waardevol. Maatwerk leveren blijkt daarbij steeds weer essentieel.

Op onze website COA.nl kunnen vergunninghouders binnen het zogeheten aanbodmodel zelf op zoek gaan naar geschikte woonruimte. De pardonregeling heeft bijgedragen aan de versnelde ontwikkeling van deze zoekfunctie in 2009. We hebben gemeenten de ruimte gegeven uitgebreidere informatie over hun woningaanbod te plaatsen. Hierdoor krijgen de vergunninghouders niet alleen de benodigde gegevens over de wijk waarin de woonruimte wordt aangeboden, maar ook informatie over de gemeente, haar diensten of het openbaar vervoer.

De gemeenten hebben de wettelijke taak gepardonneerde vergunninghouders huisvesting te bieden. Doordat we in 2009 het aanbodmodel aan ons datasysteem IBIS met alle gegevens van onze bewoners hebben gekoppeld, verloopt de bemiddeling van een woning efficiënt. De aanmelding van vergunninghouders is eenvoudiger én overzichtelijker. Met een druk op de knop krijgen gemeenten een overzicht van de geregistreerde vergunninghouders en de status van de aanmeldingen. Het vereenvoudigt de taken van gemeenten en toezichthouders, waardoor een optimale uitstroom van vergunninghouders gerealiseerd wordt.

Voordat de 'Regeling afwikkeling nalatenschap van de oude Vreemdelingenwet' (ofwel de pardonregeling) van kracht werd, werden deze bewoners voorbereid op terugkeer naar het land van herkomst of elders. Veel gepardonneerden die jarenlang op één van onze opvanglocaties verbleven, moeten in deze periode door onze medewerkers worden voorbereid op een definitief verblijf in Nederland. Onze casemanagers begeleiden de pardonners bij de mentale omslag die de pardonregeling vergt. In gesprekken staan zij de vergunninghouders bij en coachen deze groep naar zelfredzaamheid en zelfstandigheid.

De casemanagers voeren gesprekken met vergunninghouders en letten op hun behoeften. Onze medewerkers houden daarbij de voortgang in de voorbereiding op de inburgering en de taalontwikkeling scherp in de gaten. De stand van zaken verwerken zij in de overdrachtsdossiers die de gemeenten van het COA ontvangen. Dit zorgt voor aansluiting op de inburgering in de gemeente, want het dossier levert een belangrijke bijdrage aan een goede start van de nieuwkomer en een snelle inburgering.

De opgedane kennis uit het afronden van de pardonregeling hebben we verwerkt in diverse trainingsmodules voor alle reguliere vergunninghouders als voorbereiding op de inburgering bij de gemeenten.

*Met succes
pardonregeling
afgerond*

Vergunninghouders bezetting

Besluit	Op 1 januari 2009	Op 1 januari 2010
Vergunning bepaalde tijd asiel	3.724	4.919
Vergunning bepaalde tijd regulier	138	215
Vergunning onbepaalde tijd	75	32
Vergunning speciale regeling 2007	1.232	70
Totaal	5.169	5.236

Totaal gepardonneerde vergunninghouders in de opvang naar leeftijd

Besluit	Leeftijd	Op 1 januari 2009
Vergunning speciale regeling 2007	<18 jaar	391
Vergunning speciale regeling 2007	18 - 65 jaar	821
Vergunning speciale regeling 2007	>65 jaar	20
Totaal		1.232

Besluit	Leeftijd	Op 1 januari 2010
Vergunning speciale regeling 2007	<18 jaar	20
Vergunning speciale regeling 2007	18 - 65 jaar	46
Vergunning speciale regeling 2007	>65 jaar	4
Totaal		70



Kinderen krijgen onze speciale aandacht. Deze groep verdient een leefbare en veilige omgeving, waar ze op een goede manier kunnen opgroeien. Wij bieden deze veilige opvang. In 2009 hebben we de situatie van de jonge asielzoekers in kaart gebracht zodat we de opvang van de kinderen verder kunnen ontwikkelen.

Veilige opvang voor kinderen

Het COA heeft in 2008 en 2009 een aantal onderzoeken laten uitvoeren naar de opvang van kinderen in asielzoekerscentra, waarvan één in samenwerking met Unicef Nederland en stichting Kinderpostzegels. Wij vinden het belangrijk kinderen een prettige en veilige opvang te bieden. Het COA erkent kinderen als specifieke kwetsbare groep in de opvang en onderschrijft het Kinderrechtenverdrag en de EU opvangrichtlijn. Bij de positie van het kind in de opvang hanteren wij echter ook het uitgangspunt dat de ouders of verzorgers van het kind in de eerste plaats verantwoordelijk zijn.

Op veel punten is de opvang goed, maar er zijn ook verbeterpunten. De situatie waarin een asielzoekersgezin verkeert, het wachten op een uitspraak in de asielprocedure, zorgt in veel gevallen voor spanningen. Kinderen in deze opvanglocaties hebben vaak geen eigen kamer, waar zij zich in alle rust kunnen

terugtrekken. Bij hen bestaat bijvoorbeeld behoefte aan een aparte huiswerkruimte. Ook willen zij graag een eigen jeugdhonk waar ze leeftijdgenootjes kunnen ontmoeten. Een plek waar ze even kunnen ontsnappen aan de problemen thuis. Die plek moet binnen de bestaande opvangcentra worden gerealiseerd. Slim gebruikmaken van ruimtes is hierbij het sleutelwoord. Op een aantal locaties kunnen kinderen inmiddels de computers in de open leercentra gebruiken. Die waren eerder niet toegankelijk voor kinderen onder 16 jaar. Bij het inrichten van de nieuwe (nog te realiseren) duurzame locaties houden wij rekening met deze behoeften van kinderen.

Uit de onderzoeken vloeien aanbevelingen voort, die wij hebben omgezet in vier programma's; 'Gezin, opvoeding en gezondheid',

'Ontwikkeling, sport, spel en school', 'Veiligheid, leefbaarheid en materiële voorzieningen' en 'Maatregelen voor externe samenwerkingspartners'. De opvang van kinderen blijven we evalueren en ontwikkelen, en verbeterpunten pakken wij uiteraard op. In samenwerking met onze partners werken wij er verder aan dat de kinderen de opvang krijgen die zij verdienen.

*Extra
aandacht voor
kinderen in
de opvang*





Alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv) hebben recht op bijzondere opvang en die krijgen ze ook. Het is een kwetsbare groep die zonder begeleiding van volwassenen in Nederland aankomt. De methodiek voor de begeleiding van amv hebben wij in 2009 herijkt. Daarmee krijgen onze medewerkers nieuwe handvatten voor hun dagelijkse werk met deze jongeren.

Passende opvang met een blik op de toekomst

Met de in 2009 herijkte methodiek voor de begeleiding van amv krijgen wij sneller inzicht in de competenties van deze jongeren. Waar zijn ze goed in? Op welk gebied hebben de minderjarigen nog (extra) scholing nodig? Door de methodische aanpak vergroten de jongeren hun kennis en vaardigheden waardoor zij zich in de toekomst goed kunnen redden in Nederland, in het land van herkomst of elders. De aanpak bevordert de veiligheid en leefbaarheid; voor het gevoel van veiligheid en voor de identiteit van jongeren is deel uitmaken van een groep heel belangrijk. Het werken met de groep is daarom een wezenlijk onderdeel van de methode. Dit gebeurt bijvoorbeeld door middel van groeps-gesprekken, sport, muziek of huisvergaderingen. De methodiek hebben wij ontwikkeld in samenwerking met opleidingsinstituut Pro Education. In 2010 voeren wij de nieuwe werkwijze in.

Na eerdere terugloop is in 2009 de instroom van alleenstaande minderjarige vreemdelingen toegenomen. Door de stijging openen wij twee nieuwe campussen: in Almelo en Oude Pekela. In 2010 verwachten wij nog drie nieuwe campussen te kunnen inrichten.



Voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen tot 18 jaar hebben wij verschillende vormen van opvang ingericht. De leeftijd en ontwikkeling van de jongeren bepalen de soort opvang die zij krijgen waarbij het aanleren van vaardigheden steeds centraal staat. De begeleiding door onze medewerkers is gericht op de toekomst van de jongeren, op de terugkeer naar het land van herkomst of integratie van de minderjarige vreemdelingen in Nederland.

Op 31 december 2009 bevinden zich 1.088 amv in de opvang van het COA.

Amv jonger dan 13 jaar brengen wij na aankomst in Nederland meteen onder in een opvanggezin. Jongeren van 13 tot 15 jaar vangen wij op in een kleine kindergroep (KWG).

De groepen zijn niet groter dan twaalf amv die wij 24 uur per dag begeleiden. De jongeren gaan naar een school in de buurt van de opvanglocatie. Afhankelijk van de mate van zelfstandigheid verblijven amv ouder dan 15 jaar ofwel in een kleinschalige wooneenheid (KWE) of op een campus.

De KWE is een vorm van begeleid wonen. Groepjes van drie of vier jongeren krijgen dagelijks begeleiding van een mentor. Als zij zover zijn wat betreft zelfredzaamheid en emotionele weerbaarheid worden zij opgevangen op een campus totdat ze 18 jaar zijn. In de KWE en KWG werken wij samen met onze partners Zuidwester, Jade Zorggroep, Xonar en Kompaan. Voogden van Nidos begeleiden de amv in alle vormen van de opvang.

Een bijzondere vorm van jongerenopvang is de beschermde opvang. Kwetsbare minderjarigen die slachtoffer zijn (of dreigen te worden) van mensenhandel vangen wij op in een zeer beschermde omgeving. In 2010 neemt het ministerie van Justitie een besluit over de toekomst van deze vorm van opvang.

*Opvang
bijzondere
doelgroep*

Bezetting centrale opvang
vanaf 2000 t/m 2009

2000	78.246
2001	83.801
2002	69.752
2003	52.714
2004	40.761
2005	28.730
2006	23.232
2007	21.698
2008	20.122
2009 op 31 december 2009	21.749

Top 5 nationaliteiten bezetting
centrale opvang op 31 december 2009

		Percentage
Somalië	6.788	31%
Irak	4.223	19%
Afghanistan	2.145	10%
Iran	825	4%
Sovjetunie	677	3%
Overig	7.091	33%
Totaal	21.749	100%



De nieuwe asielprocedure gaat per 1 juli 2010 in. Dan wordt de aangepaste wet- en regelgeving van kracht. Van het ministerie van Justitie heeft het COA de opdracht gekregen alle opvang tijdens de nieuwe procedure uit te voeren. Voor ons brengt dit aanpassingen met zich mee voor de opvang van asielzoekers. Het verslagjaar staat in het teken van het inspelen op en het voorbereiden van de nieuwe asielprocedure. Want wij staan ook in 2010 voor goede opvang van asielzoekers.



Opmaat naar de nieuwe asielprocedure

Wij zorgen voor de opvang van asielzoekers gedurende de gehele asielprocedure. Dat houdt in dat het COA per juli 2010 de huisvesting verzorgt vanaf het moment dat de asielzoeker in Nederland binnenkomt tot het moment dat zijn of haar recht op opvang is beëindigd. We spelen in op de veranderingen en zorgen dat ook in 2010 de opvang van asielzoekers goed verloopt. Dat hoort bij ons vak! De inhoud van ons werk verandert niet, we richten ons werk wel anders in. Vanuit ons opvangmodel en ons vakmanschap denken we na over de betekenis van de nieuwe asielprocedure voor onder meer onze locaties en de communicatie.

De registratie van vreemdelingen die nog geen procedure zijn gestart, vindt onder de nieuwe asielprocedure plaats bij aankomst in Nederland in de centrale ontvangstlocatie (col). Op die locatie worden zij opgevangen, een taak die in de huidige procedure nog ligt bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). De vreemdelingenpolitie doet identiteitsonderzoek, controleert



de documenten van de vreemdelingen en neemt vingerafdrukken. Voor de asielzoekers begint daarna de rust- en voorbereidings-termijn (rvt). Die duurt op z'n minst zes dagen. In deze tijd kunnen zij zich voorbereiden op de asielprocedure. Tevens vindt er een verplichte tbc-screening plaats en krijgen asielzoekers medisch advies. Na de rust- en voorbereidingstijd begint de algemene asielprocedure waarin de asielzoeker het eerste antwoord krijgt op zijn asielverzoek: inwilliging, afwijzing of geen besluit.

Tijdens de algemene asielprocedure verblijft de asielzoeker in een proces opvanglocatie (pol) van het COA. Die locatie bevindt zich in de nabijheid van de IND-behandelkantoren. Ongeacht de beslissing van de IND in de algemene asielprocedure, bieden wij de asielzoeker vervolgens opvang in één van onze azc-locaties. Wij blijven ook in deze nieuwe situatie opvang leveren en een veilige leefomgeving voor asielzoekers.

Het jaar 2009 is het jaar van het voorbereiden van de nieuwe asielprocedure. Wij nemen deel aan het ketenbrede overleg dat plaatsvindt op initiatief van het ministerie van Justitie. Binnen het COA brengen wij de gevolgen van de asielprocedure tot op detailniveau in kaart. Daarbij kijken we onder meer naar de gevolgen voor de huisvesting van asielzoekers en naar wat gemeenten merken van de wijzigingen op een plaatselijk asielzoekerscentrum door het invoeren van de nieuwe procedure. In 2010 gaat dit proces verder waarbij wij de gemeenten blijven informeren.

*Inspelen
op fluctuaties
asielstromen*

De gezondheidszorg voor asielzoekers is met ingang van 1 januari 2009 anders georganiseerd.

De curatieve zorgtaken liggen bij zorgverzekeraar Menzis. De publieke gezondheidszorg die gericht is op preventie, voorlichting en screening, is ingericht door de GGD Nederland. Voor COA-medewerkers is een belangrijke taak weggelegd in het wegwijs maken van de asielzoekers in de wijze waarop zorg in Nederland georganiseerd is.

Wegwijzer naar de medische zorg

De basis voor de nieuwe werkwijze in de medische zorg voor asielzoekers hebben we gelegd met onze samenwerkingspartners Menzis en GGD Nederland. Menzis heeft hiervoor een virtueel eerstelijns Gezondheidscentrum voor Asielzoekers (GC A) ingericht. Het omvat de hele organisatie van huisartsenzorg en het leiden van de patiënten naar de reguliere zorg. Verder is een centrale praktijklijn ingericht, een medisch callcenter waar asielzoekers terecht kunnen met vragen over onder meer gecontracteerde zorgverleners, declaraties of medische zaken.

We hebben een belangrijke stap gezet om de huisartsenzorg aan asielzoekers in te bedden in de reguliere gezondheidszorg. Idealiter gaat onze bewoner rechtstreeks naar de huisartsenpraktijk als hij zorg nodig heeft. Vooralsnog faciliteert het GC A hierin om het beslag op tijd van de huisarts te verminderen die bijvoorbeeld kan ontstaan door taal- of cultuurproblemen.

Het COA informeert en ondersteunt de asielzoeker om de zorg toegankelijk en laagdrempelig te maken. Onze medewerkers treden op als wegwijzer naar de zorg en bieden de helpende hand als de bewoner vragen heeft over de organisatie van de gezondheidszorg. In een situatie waarin een bewoner in een azc niet weet hoe de praktijklijn werkt, leggen onze medewerkers dit uit. Ook signaleren onze medewerkers sociaal-medische problemen door de vele contacten die zij hebben met bewoners. In het overleg op locatie met onder andere het GC A kunnen deze signalen worden doorgegeven.



Op onze opvanglocaties in het land houden de praktijkondersteuners van het GC A spreekuren. Buiten deze spreekuren kunnen de asielzoekers gebruikmaken van de praktijklijn. De praktijkondersteuner (verpleegkundige) geeft zelfzorgadviezen aan de patiënt. Als de huisarts bijvoorbeeld suikerziekte heeft geconstateerd bij de bewoner, dan legt de praktijkondersteuner uit welk voedingspatroon wenselijk is. Of de verpleegkundige legt uit hoe de patiënt zelf insuline moet spuiten of de bloedsuikerspiegel moet meten. De praktijkondersteuner voert ook zorgtaken uit, zoals wondcontroles, of verwijst de patiënt door naar de huisarts.

De publieke gezondheidszorg is per 1 januari 2010 geheel ingebed in de lokale GGD. De tijdelijke stichtingen Publieke Gezondheidszorg Asielzoekers zijn opgeheven. Hiermee is wat betreft de publieke gezondheidszorg de doelstelling gerealiseerd de zorg voor asielzoekers zoveel mogelijk te laten aansluiten op de reguliere zorg.

*'inburgering'
in het Nederlands
gezondheids-
systeem*

instroom centrale
opvang 2000 - 2009

2000	33.634
2001	25.273
2002	12.916
2003	8.529
2004	5.324
2005	5.394
2006	7.772
2007	8.977
2008	14.623
2009	15.343

instroom 2009
Top 5 land van herkomst

Land van herkomst	Aantal instroom
Somalië	6.033
Irak	2.169
Afghanistan	1.377
Iran	552
Sovjetunie	447
Overig	4.765
Totaal	15.343

uitstroom centrale
opvang 2000 - 2009

2000	19.940
2001	19.625
2002	26.936
2003	25.329
2004	16.955
2005	17.177
2006	13.190
2007	10.308
2008	16.148
2009	13.726

uitstroom 2009
Top 5 land van herkomst

Land van herkomst	Aantal uitstroom
Irak	3.683
Somalië	3.638
Afghanistan	753
Iran	420
Guinee	293
Overig	4.939
Totaal	13.726





Het COA biedt onderdak aan asielzoekers die in Nederland recht hebben op opvang. In 2009 is de vastgoedvisie vastgelegd. Hiermee heeft het COA een blauwdruk ontwikkeld voor toekomstige opvanglocaties. Centraal in de nieuwe visie staat dat wij streven naar een vaste kern van permanente azc's. Deze locaties kenmerken zich door duurzaamheid, flexibiliteit, kwaliteit en betaalbaarheid.



Duurzaam onderdak bieden met een stabiele vastgoedkern

De permanente opvanglocaties zijn duurzaam en liggen binnen of vlakbij gemeenten waarmee wij een langdurige bestuursovereenkomst zijn aangegaan. Onze medewerkers, net als onze bewoners, krijgen de kans contacten te leggen met omwonenden, gemeentebestuurders en lokale dienstverleners. Het pand is immers gedurende lange tijd in gebruik door het COA. Voor de omgeving biedt de vestiging van een duurzaam asielzoekerscentrum economische impulsen voor de detailhandel. De werkgelegenheid kan toenemen, bijvoorbeeld omdat de kinderen van asielzoekers naar scholen in de buurt gaan. De klassen groeien waardoor nieuwe leerkrachten aan de slag kunnen. Vaste locaties bieden gemeenten en omwonenden bovendien zekerheid; zij weten welke invulling het gebouw heeft op langere termijn.

Na eventueel vertrek van het COA moet de locatie snel en eenvoudig voor andere doeleinden kunnen worden ingericht. Daarbij valt te denken aan woningen, zorgvoorzieningen of recreatie. Leegstand kan op deze manier worden voorkomen.

*Stabiliteit
&
duurzaamheid*



Bij het opzetten van permanente locaties maken wij als publieke organisatie natuurlijk gebruik van energiezuinige, milieuvriendelijke en duurzame materialen. De kosten van de aanschaf van deze materialen liggen weliswaar hoger, maar op lange termijn worden deze ruimschoots terugverdiend door lagere kosten in gebruik en onderhoud. Bij de bouw en het beheer van onze locaties letten we ook sterk op brandveiligheid van het gebouw. Onze bewoners krijgen bovendien voorlichting over brandpreventie. Daarnaast zijn we erg alert op andere veiligheidsrisico's. Recreatieruimten en speelruimten helpen

sociale spanningen te voorkomen. Overzichtelijke locaties, waar rekening wordt gehouden met gezinssamenstellingen en daarop aangepaste wooneenheden, verbeteren eveneens de leefbaarheid op een azc.

Voor de lange termijn streven wij naar een stabiele vastgoedkern van duurzame asielzoekerscentra (azc) verspreid over het land. In 2009 is een begin gemaakt met de renovatie van azc Zweekloot en de ontwikkeling tot een duurzame opvanglocatie. In 2010 kunnen daar de eerste 150 bewoners terecht. Tijdelijke locaties

blijven voor ons van belang. De vaste kern (en daarmee een vast aantal bedden) samen met tijdelijke locaties zorgt voor de nodige flexibiliteit in de opvang en vangt schommelingen in asielstromen op. Voor iedere asielzoeker moet immers te allen tijde een bed beschikbaar zijn.

Door aflopende bestuursovereenkomsten met gemeenten sluit in 2009 een aantal locaties haar deuren. Tegelijkertijd zien we een lichte toename van het aantal nieuwe asielzoekers en een lichte daling in het aantal bewoners dat onze locaties verlaat.

We zorgen ervoor dat we over voldoende opvanglocaties beschikken, passend bij de vraag naar opvang. Het COA zoekt naar goede oplossingen om - als het nodig is - asielzoekers tijdelijk op te vangen. In 2009 bieden wij tijdelijk onderdak, onder meer in bungalowparken, paviljoens en hotels.

*Stabiele
vastgoedkern*

Opvanglocaties 2009

Aalten	Eindhoven (Beatrix)	Oude Pekela
Alkmaar	Emmen	Rotterdam
Almelo	Geeuwenbrug	Sambeek
Almere	Geeuwenbrug (AMOG)	Schalkhaar
Amersfoort	Gilze en Rijen	Schalkhaar (BO)
Apeldoorn-NoordWest	Grave	Serooskerke
Appelscha	Heerlen	's-Gravendeel
Arnhem-Vreedenburgh (Zuid)	Heijen	St. Annaparochie
Azelo	Hoeven 'De Olmen'	Sweikhuizen
Baexem	Hunzepark	Ter Apel
Bellingwolde 'De Grenshof'	Katwijk	Utrecht
Burgum	Leersum	Venlo
Crailo	Leiden	Vught
Cranendonck	Leukermeer	Wageningen
Delfzijl	Leusden	Well
Den Helder	Luttelgeest	Winterswijk
De Wolfskuylen	Markelo	Zweeloo
Dokkum	Middelburg	
Dongen	Mookerheide	
Drachten	Musselkanaal	
Dronten	Nijmegen	
Duinrell	Oisterwijk	
Echt	Oldebroek	

Centra geopend in 2009

De Wolfskuylen
Adelhof
Cranendonck
Hoeven 'De Olmen'
Oldebroek
Duinrell
Heijen
Well
Leukermeer
Almere
Hunzepark

Centra gesloten in 2009

Leukermeer
Serooskerke
Hunzepark
Adelhof
Leiden
Dongen
Dokkum



Als zelfstandig bestuursorgaan werkt het COA met publieke middelen. Daarom is bedrijfsmatig werken belangrijk voor het COA. Het is een voortdurend aandachtspunt zowel als het gaat over processen als over checks and balances.

Het COA in control

De structuur van onze organisatie is nu zo ingericht dat we tegen een stootje kunnen. Onze organisatie is robuust en tegelijkertijd kunnen we de fluctuaties in asielstromen goed aan. In 2009 maken we een verdere slag in onze bedrijfsvoering. Het jaar staat geheel in het teken van het optimaliseren van ondersteunende processen. Op het gebied van financiële, personele en bewoners-administratieve processen voeren we diverse verbeteringen door die met name gericht zijn op het rechtmatig en doelmatig werken. Wij weten waar wij de publieke middelen aanbesteden en kunnen dit verantwoorden.

Digitaliseren

Digitalisering van processen past bij doelmatig werken. In 2009 is het COA gestart met een innoverend systeem om facturen te verwerken. Bij binnenkomst van een factuur wordt deze digitaal gearchiveerd. De afhandeling verloopt snel en met het nieuwe systeem kan de actuele status van de factuur gevolgd worden. Vragen van leveranciers kunnen hierdoor beter worden afgehandeld. Met de digitalisering van facturenstromen, behoort het doorsturen van papieren facturen tot het verleden.

Audit

Bij een goede bedrijfsvoering hoort een sterke auditdienst. In 2009 zijn de werkzaamheden op het gebied van financiële controle verder uitgebreid. Hiervoor stelt de auditdienst jaarlijks een plan van aanpak op. In 2009 zijn audits uitgevoerd naar

het financieel beheer van de directie Opvang en de directie Management Services, wat inzicht geeft in de mate waarin verbetermaatregelen zijn getroffen. In een afzonderlijke audit kijkt de auditdienst naar de beheersmaatregelen over de Europese aanbestedingen. In 2009 heeft de auditdienst ook een controle uitgevoerd naar de opvolging van aanbevelingen voor SAP.

COAcademy

Ons vak kun je alleen in de praktijk leren en niet op een school. Het werk is zo specifiek, dat wij sinds 2008 de COAcademy hebben. Een eigen bedrijfsschool waar medewerkers kennis met elkaar delen. Hier geldt het principe 'van en voor medewerkers'. De ontwikkeling van interne trainingen heeft in 2009 in volle

vaart plaatsgevonden. In totaal zijn dat jaar 2.151 trainingen gevolgd. Maar liefst 1.078 medewerkers hebben gebruikgemaakt van de mogelijkheid een of meerdere opleidingen te volgen. Het betreft zowel individuele alsook groepstrainingen. Op deze manier blijven onze medewerkers zich ontwikkelen en delen zij hun kennis met collega's.

Op orde!

Vijftien jaar COA

In 2009 vieren wij ons 15-jarig jubileum. Een periode waarin wij een schat aan ervaring hebben opgedaan. De ervaringen hebben mede bepaald hoe wij omgaan met het opvangen van asielzoekers. We bieden asielzoekers méér dan alleen onderdak: wij bereiden ze voor op een nieuwe toekomst. Het COA ontwikkelt zich tot dé opvangorganisatie van Nederland. In de tijdsbalk vermelden wij enkele markante momenten in de vijftien jaar van ons bestaan.

Wij starten met het hoogste aantal asielaanvragen ooit: 52.000. Het merendeel van de mensen komt uit voormalig Joegoslavië. Pensions, hotels en bungalowparken doen dienst als opvanglocaties.

De Tweede Kamer gaat akkoord met het voorstel van de staatssecretaris van Justitie in aanmeldcentrum Ter Apel asielzoekers te plaatsen zonder geldige reisdocumenten. De regel bemoeilijkt uitzetting naar het land van herkomst. Bewoners verblijven hierdoor langer op onze locaties. Het COA zorgt voor meer opvanglocaties.

De instroom van asielzoekers daalt aanzienlijk. Door de schommelingen in asielstromen kiezen wij vaker voor semi-permanente asielzoekerscentra. Het COA ontwikkelt met deskundigen een leerprogramma voor taallessen en oriëntatie op de maatschappij. Wij gaan verder dan alleen het opvangen van asielzoekers.

Terwijl we nog werken aan het afbouwen van opvangcapaciteit, stijgt in juli onverwacht de instroom van asielzoekers voornamelijk uit Irak en Afghanistan. Dit leidt ertoe dat asielzoekers ook buiten de opvang kunnen wonen bij familie of vrienden, of in een van de huizen van het COA. Wij blijven verantwoordelijk voor de mensen en faciliteren in voorzieningen zoals medische hulp, eetgeld en verzekeringen.

Het oorlogsgeweld in voormalig Joegoslavië brengt een nieuwe vluchtelingenstroom op gang. Wij vangen 4.224 Kosovaren op. Dit gaat gepaard met uitbreiding van de opvangcapaciteit.

Een piekjaar in de bezetting met meer dan 80.000 asielzoekers in 94 asielzoekerscentra. Ruim vierduizend medewerkers en even zoveel vrijwilligers werken bij het COA. De Vreemdelingenwet 2000 wordt ingevoerd en is erop gericht de kwaliteit van de beslissingen te verbeteren om een vreemdeling al dan niet in Nederland te laten verblijven, het verblijfsvergunningstelsel te vereenvoudigen en het aantal procedures te verminderen. Hiermee begint mede de daling van de asielstromen. Het aantal opvanglocaties neemt af, net als het personeel dat bij het COA werkt.

1994

1995

1996

1997

1999

2001

15 jaar

Een sterke daling van het aantal
asielzoekers. Daarmee daalt
het aantal azc's en krimpt onze
organisatie.

Start van het 2-jarig project
'Ama campus' in Vught, dat leidt
tot de structurele opvang van
alleenstaande minderjarige
vreemdelingen.

Het COA krijgt de opdracht
van het ministerie van
Justitie de opvangcapaciteit
te reduceren.

Uitgeprocedeerde asiel-
zoekers krijgen van het COA
steun bij de terugkeer naar
het herkomstland.

Het nieuwe Opvangmodel start.
Wij vangen asielzoekers op in twee
verschillende soorten locaties,
gericht op terugkeer of oriëntatie
en inburgering. Op deze locaties
worden programma's aangeboden
die aansluiten bij de fase in de
asielprocedure.

In de zomer laait de oorlog tussen Israël
en de Hezbollah-beweging op. Binnen
24 uur regelen wij de opvang voor uit
Libanon gerepatrieerde Nederlanders.
Goede samenwerking met verschillende
ketenpartners, de ministeries van
Sociale Zaken en Binnenlandse Zaken en
gemeenten maken het succes compleet.

Ruim 13.000 bewoners die werden
voorbereid op terugkeer naar
hun herkomstland krijgen een
verblijfsvergunning in het kader van
de Regeling afwikkeling nalatenschap
oude Vreemdelingenwet, ofwel de
pardonregeling. Met trainingsprogramma's,
taallessen en begeleidingsgesprekken
bereiden we deze groep voor op het wonen
en inburgeren in Nederland.

Start met duurzame opvangloca-
ties, passend bij de ontwikkeling
in de samenleving. Het COA neemt
daarin ook zijn verantwoordelijk-
heid. We treffen voorbereidingen
voor de nieuwe asielprocedure
die 2010 ingaat.

Met 20.000 asielzoekers in de
opvang bereiken wij de laagste
bezetting. Start van onze eigen
bedrijfsschool COAcademy waar
onze medewerkers kennis delen en
trainingen kunnen volgen.

2001

Dit jaar presenteren we ons nieuwe logo met
de afbeelding van de Griekse mythologische
figuur Aeneas. Hij vlucht met zijn vader en zoon
van Troje naar Italië en bouwt daar een nieuwe
toekomst op. Het verhaal visualiseert onze
nieuwe koers en identiteit. Het COA staat
in het hart van de samenleving.



2001
tot 2008

2002

2003

2004

2005

2006

2007

2008

2009

Met de input van de COA-medewerkers is in 2009 de nieuwe HRM-visie tot stand gekomen. Persoonlijke en professionele ontwikkeling staan voorop. Ons werk is en blijft mensenwerk. Onze medewerkers zijn het kapitaal van het COA.

Onze medewerker in de hoofdrol

Het COA staat voor een professionele en proactieve organisatie. De personeelsontwikkeling is gericht op de realisatie van de missie en visie van het COA. Daarom is in 2009 gewerkt aan een nieuwe hrn-visie die richting geeft aan houding en gedrag van medewerkers en ervan uitgaat dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor hun professionele en persoonlijke ontwikkeling. Het is belangrijk dat zij meegaan en meegroeien in de veranderingen. Daarbij steunt, stimuleert en begeleidt het COA zijn medewerkers en investeert in hun groei. Als de medewerkers hun kennis en kundigheid vergroten, dan groeit ook de organisatie.

Het uitvoeren van de hrn-visie in vernieuwd personeelsbeleid vindt plaats in 2010. Het proces richt zich vooral op verdere professionalisering van de medewerkers en de ontwikkeling van het team. De personeelsadviseurs begeleiden gesprekken waarin een heel team een groeiproces ondergaat. Bovendien kunnen de medewerkers aan onze bedrijfsschool COAcademy trainingen volgen, wat bijdraagt aan verdere ontwikkeling van hun vakmanschap.

De omgeving waarin wij werken verandert continu, asielstromen fluctueren en het COA kent jaren van krimp en jaren van groei.

Het COA biedt zijn medewerkers ondersteuning bij ontwikkeling en scholing gericht op een toekomst binnen en buiten het COA. Binnen de hele organisatie blijven we stappen zetten in het ontwikkelen van het potentieel van onze medewerkers.

*Goed
werkgever-
schap*





Een partner die zijn baan kwijt is, het bedrijf van de echtgenoot is failliet of net een echtscheiding achter de rug. Het is een lukrake greep uit mogelijk achterliggende redenen waarom een medewerker tijdelijk financieel in het nauw kan komen. Het COA laat deze medewerkers niet in de kou staan. Zij kunnen een beroep doen op het Sociaal Fonds van het COA.

Sociaal Fonds biedt medewerkers hulp op maat

Het Sociaal Fonds helpt COA-medewerkers die in financiële problemen zijn geraakt en die een beroep op het fonds doen. Daarnaast richt het fonds zich in 2009 sterk op preventieve trainingen. Het doel is: mensen bewuster met geld laten omgaan. In samenwerking met onze bedrijfsschool COAcademy heeft het Sociaal Fonds daarom de training 'Waar blijft mijn geld?' gegeven. De scholing helpt deelnemers overzicht te krijgen én te houden over hun financiële middelen. Inzicht in hun uitgaven krijgen ze aan de hand van opdrachten, daarnaast stellen ze ook een kostenplan op. De training zet aan tot het maken van weloverwogen keuzes. Voor managers is de training 'Grip op je knip'. Daarin krijgen zij uitleg over het werk van het Sociaal Fonds, maar leren ze ook signalen op te vangen van medewerkers die in financiële problemen verkeren.

Het Sociaal Fonds bestaat meer dan tien jaar. Het is een onafhankelijke stichting binnen het COA die COA-medewerkers in financiële nood helpt hun zaken weer op orde te krijgen. Ook in 2009 heeft een aantal medewerkers een beroep moeten doen op het fonds. De financiële middelen ontvangt het fonds uit

vrijwillige bijdragen van medewerkers, donaties van derden en het COA doneert een bedrag per medewerker per jaar. De hulp van het Sociaal Fonds is divers, uiteenlopend van een training in budgetbeheer, tot het geven van een voorschot of het verstrekken van een lening of een gift. De medewerkers van het fonds praten individueel met de medewerker in kwestie en leveren vervolgens maatwerk bij het oplossen van de problematiek.

*Hart
voor de
medewerker*

Exploitatieoverzicht

(bedragen in € 1.000,-)

Realisatie
2009

Realisatie
2008

Totaal baten

518.149

468.854

Personeel

127.647

138.016

Materieel

190.259

152.655

Rente en afschrijvingen

23.443

21.461

Ziektekosten en MOA

100.554

101.246

Programmakosten

60.966

59.117

Totaal lasten

502.869

472.495

Regulier exploitatiesaldo

15.280

-3.641

Resultaat krimp

-8.805

-6.475

Incidentele kosten gezondheidszorg

-4.949

-27.165

Bijdrage Justitie incidentele kosten gezondheidszorg

-

17.223

Dotatie reserve beleidsintensivering

-305

-

Resterend exploitatiesaldo

1.221

-20.058

Activa

(bedragen in € 1.000,-)

Vaste activa

Immateriële vaste activa

5.646

3.825

Materiële vaste activa

195.936

181.904

Vlottende activa

Vorderingen

45.247

30.788

Liquide middelen

20.550

25.175

Totaal activa

267.379

241.692

Passiva

(bedragen in € 1.000,-)

Vaste activa

Eigen vermogen

8.407

7.365

Vermogen ter beschikking van ministerie van Justitie

-

-

Egalisatierekening

71.445

84.887

Voorzieningen

81.019

71.705

Kortlopende schulden

106.508

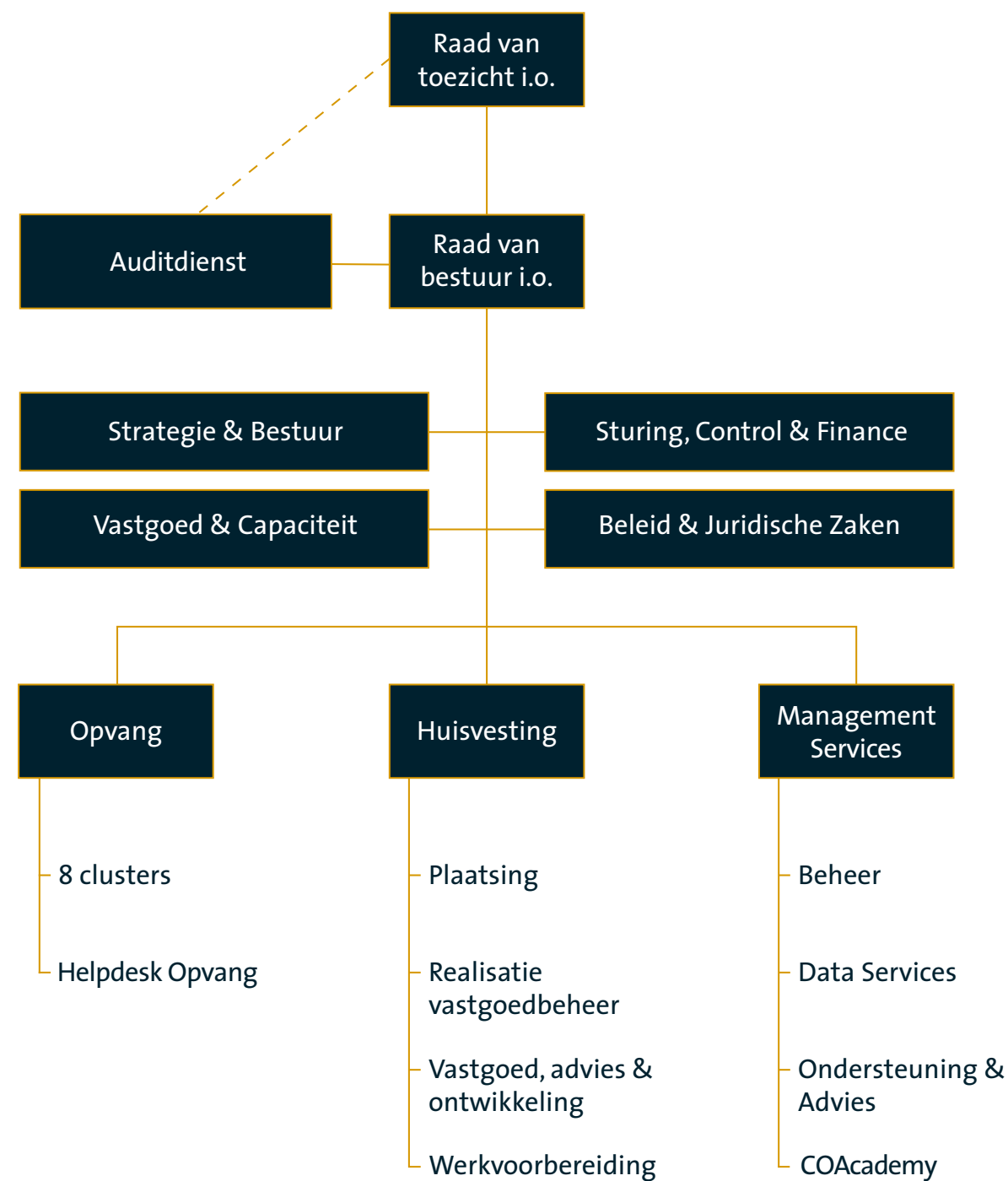
77.735

Totaal passiva

267.379

241.692

Organogram



Organisatie

Raad van toezicht i.o.

Loek Hermans	voorzitter
Jaap Besemer	vice-voorzitter
Anne-Wil Duthler	secretaris en lid auditcommissie
Rein Willems	lid en voorzitter auditcommissie
Adjiedj Bakas	lid

Raad van bestuur i.o.

Nurten Albayrak-Temur	voorzitter
Erik de Borst	lid (vanaf 1 november 2009)

Directieraad in 2009

Frank van Engelen	directeur Huisvesting
Petra Ginjaar	directeur Strategie & Bestuur
Caroline Herlaar	directeur Beleid & Juridische Zaken
Mirjam Huisman	directeur Opvang
Herman van der Meulen	directeur Management Services
Jelle van Netten	directeur Sturing, Control & Finance
Hans Poot	directeur Vastgoed & Capaciteit (tot 1 juli 2009)

Personeel

	2008	2009
Personeel in loondienst aantal medewerkers	1.603	1.599
Personeel in loondienst fte	1.447	1.437
Aantal vrouwen	868	863
Aantal mannen	735	736

Onze visie

Wij zijn voor de Nederlandse samenleving dé opvangorganisatie die zorgt voor probleemloze opvang van vreemdelingen. Dit doen wij met veilige huisvesting, verstrekking van middelen van bestaan en met gerichte programma's.

Onze missie

Wij zorgen ervoor dat mensen in een kwetsbare positie in een veilige en leefbare omgeving professioneel worden gehuisvest en begeleid, zodat het opvangen van vreemdelingen voor politiek en samenleving beheersbaar blijft en kan worden verantwoord.



Colofon

Uitgave

Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA)

Postbus 3002

2280 ME RIJSWIJK

Redactie

Strategie & Bestuur

Teksten

Tekstredactie COA

Ontwerp & Vormgeving

VDM creative communication, Rotterdam

Fotografie

Rick Keus

Paul Remmelts

Ginus Kruizinga

Herman Lunenburg

Ulbe Hempenius

Met dank aan iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van dit jaarverslag.

Drak

Albe de Coker

April 2010

