



Centraal Orgaan opvang asielzoekers

JAARVERSLAG 2014

GROEI

Hectiek

In dit jaarverslag geven wij u een overzicht per maand van de bijzonderheden in ons werk. Tevens vertellen we u over de acht meerjarige doelen die het COA heeft geformuleerd, zoals 'Samenwerking in de keten' en 'Activering bewoners'. Vooral met beelden laten we u kennis maken met de nieuwe opvanglocaties die er in 2014 bij zijn gekomen.

Maar allereerst een schets wat de betekenis van het jaar 2014 voor het COA was. Het was het jaar waarin we ons 20-jarig jubileum hebben gevierd. We hebben er bij stil gestaan dat we twintig jaar ervaring (en meer, met de voorlopers van het COA) hebben opgebouwd met de opvang en begeleiding van asielzoekers. En we hebben nog eens de jaren de revue laten passeren dat we sterk aan het groeien of krimpen waren. Hoe we daarmee veel ervaring hebben opgedaan en dat sterke fluctuaties onderdeel zijn van ons werk. Maar 2014 werd ook het jaar van een ongekend hoge instroom van asielzoekers, eerst uit Eritrea en later vooral uit Syrië. Nooit eerder maakte het COA zo'n toename in het aantal asielzoekers in zo'n korte tijd mee. Het haalde het allerbeste in ons naar boven, maar het was vaak ook spannend, soms té spannend.

De manier waarop we in hoge snelheid nieuwe locaties hebben moeten werven heeft niet altijd de schoonheidsprijs verdiend. Wij zijn ons hier goed van bewust. Daar waar we over het algemeen een jaar de tijd nemen voor een dergelijk traject, realiseerden we nu binnen drie maanden een nieuw azc. Veel tijd is daarom gestoken in het, vaak samen met gemeenten, organiseren van informatieavonden voor omwonenden. Dat de neuzen niet altijd dezelfde kant opstonden of opstaan is begrijpelijk. Er was ook veel aandacht in de media voor ons werk. En niet altijd positief. Een voorbeeld daarvan is Oranje, waar niet zozeer de komst van een azc veel reuring veroorzaakte, maar de grootte ervan.

Over de noodopvang in de IJsselhallen in Zwolle werd aanvankelijk sceptisch gereageerd. Het was dan ook een onorthodoxe manier van tijdelijke opvang. Het is opvang die wij niet als eerste zouden kiezen als de druk op de capaciteit niet zo hoog was. Vierhonderd man in één zaal. Een bijzondere klus, waarbij de opvang terugkijkend uitzonderlijk goed verlopen.

Bij de uitstroom van vergunninghouders uit onze opvang lopen we ook tegen een groot probleem aan. Het huisvesten van vergunninghouders in gemeenten stakt. Meer dan de helft van onze bewoners (peildatum maart 2015) wacht op een woonruimte. Gemeenten halen hun taakstelling niet. We realiseren ons dat dit ook een hele uitdaging is voor gemeenten. Tegelijk verblijven mensen nu bij ons, die recht hebben op woonruimte. Dit is een groot probleem en vraagt niet alleen al onze aandacht, maar ook die van gemeenten, de VNG en de politiek.

Deze onderwerpen komt u in verschillende bijdragen in dit jaarverslag tegen. Natuurlijk zijn wij trots op ons werk en op het gegeven dat we ook in 2014 voor alle bewoners toch een plek hebben weten te vinden. Niet vanzelfsprekend, soms op het randje, maar het is ons wel gelukt.

≡ INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD
Gerard Bakker

VOORWOORD
Ella Kalsbeek

Activering

*Actieve mensen
maken gezonde
keuzes*

Samenwerking in de keten

*Samenwerking
op locatie biedt
kansen*

Professionaliteit medewerkers

*Kennen en
kunnen*

Besparen & Eenvoud

*Logisch
programma*

Grenzen aan de opvang

*Bewoners op
de juiste plek*

Leiderschap

*Wat is goed
leiderschap?*

Informatie- uitwisseling in de keten

*Asielzoeker
staat centraal*

Elke bewoner een plek

*'Soms was het
iets te spannend'*

KAART

Bekijk de locatie
die we in 2014
hebben geopend

Op dit kaartje ziet u alle COA-locaties
op 31 december 2014. Met de groen
gemarkeerde locaties in dit kaartje
kunt u nader kennis maken in dit
jaarverslag. Dit zijn dertien van de
nieuwe locaties en een locatie
(Luttelgeest) waar, net als vele
andere bestaande locaties,
in 2014 de capaciteit is
uitgebreid.



JAAROVERZICHT

Blik op:

JANUARI

FEBRUARI

MAART

APRIL

MEI

JUNI

JULI

AUGUSTUS

SEPTEMBER

OKTOBER

NOVEMBER

DECEMBER

CIJFERS

In het kort



VOORWOORD GERARD BAKKER

*Foto: Gerard Bakker tijdens
een werkbezoek aan het
azc in Dronten*

Groei

In mijn eerste nieuwjaarsspeech binnen het COA, begin januari 2015, heb ik verwezen naar de indringende foto 'Rescue operation'. Deze foto van een veel te zwaar beladen boot met vluchtelingen heeft me in mijn eerste maand bij het COA bijzonder diep getroffen. Het symboliseert het grote belang van ons werk: adequate opvang en begeleiding bieden voor mensen in een kwetsbare positie, voor mensen die zijn gevlucht voor oorlogsgeweld of terrorisme of omdat ze in eigen land worden vervolgd om ras, religie of geaardheid.

Het COA maakte het afgelopen jaar een ongekende groei mee. Tienduizend bewoners en twintig locaties kwamen er het afgelopen jaar extra bij. Bestaande locaties breiden we – waar mogelijk – uit. Hoewel we soms voor enorme uitdagingen staan, krijgen we het steeds voor elkaar om al onze bewoners een eigen plek te bieden. Dit vraagt het beste van onze medewerkers. Ik ben daar trots op. Het is ons eveneens gelukt door de inzet van en samenwerking met anderen. Zonder de hulp van -bijvoorbeeld- veel gemeenten en andere ketenpartners zouden we voor een onmogelijke taak hebben gestaan.

Het COA vierde in 2014 zijn twintigjarig bestaan. Jaren waarin het orgaan veel ervaring heeft opgedaan met de opvang en begeleiding van asielzoekers, zowel in tijden van groei als in tijden van krimp. Toch was 2014 voor het COA bijzonder. Niet eerder hebben we een dergelijk grote snelle groei meegemaakt, startend

in de eerste helft van 2014. Die groei betekende meer druk op het vinden van locaties. We kwamen daarmee nog meer in de aandacht te staan van maatschappij en media. Er is ook een groei te constateren in het aantal asielzoekers met een verblijfsvergunning (vergunninghouders), die buiten de azc's gehuisvest moeten gaan worden. Voor gemeenten is dit een grote uitdaging.

Het is de verwachting dat de groei van het aantal asielzoekers de komende jaren zal aanhouden. Het COA is met honderden nieuwe collega's uitgebreid en het COA zal als organisatie ook moeten meegroeien om deze taak goed uit te kunnen blijven voeren. Wij richten ons er nu op dat wij ons werk zo organiseren, dat een grote toename van het aantal asielzoekers ons niet meer kan verrassen: dit hoort nu bij ons 'dagelijkse werk'. We kijken met visie en beleid naar de toekomst. Begin 2014 hebben we acht meerjarige doelen voor onszelf geformuleerd. Zij zijn leidraad voor ons werk. Doelen, die ons kaders geven om adequaat op de verdere groei in te kunnen spelen. De asielzoekers moeten we goed kunnen opvangen en begeleiden. Dat is de maatschappelijke opdracht.

Ik wens u mede namens Janet Helder en Peter Siebers met dit jaarverslag veel leesplezier.

Gerard Bakker
voorzitter van het bestuur

Prestatie

Dit jaarverslag heeft als titel 'groei' meegekregen. Een allesomvattende titel voor het jaar 2014 voor het COA. En voor deze raad van toezicht was de groei weer een geheel nieuwe dynamiek bij dit orgaan. De enorme toename in het aantal asielzoekers heeft veel gevraagd van medewerkers, managers en bestuur van het COA. En zagen we nog maar zo'n twee jaar geleden hoe medewerkers op professionele wijze bezig waren met het krimpen van hun organisatie, nu is er deze groei, met alles wat daar bij komt kijken. Voor wat de raad van toezicht betreft betekent 'groei' meer dan alleen de toename van asielzoekers. Het orgaan is op meer fronten gegroeid, zoals de professionaliteit van medewerkers, de samenwerking in de keten en met gemeenten, de bedrijfsvoering en de manier waarop verantwoording over deze bedrijfsvoering wordt afgelegd. Het is een prestatie om naast de grote hectiek van de groei van het afgelopen

jaar ook aandacht te blijven besteden aan alle andere facetten van de bedrijfsvoering. Het afgelopen jaar is er een wisseling van het voorzitterschap van het bestuur van het COA geweest. We hebben na de zomer afscheid genomen van Jan-Kees Goet en er is met zijn benoeming tot directeur-generaal Vreemdelingenzaken kennis en vakmanschap bij het ministerie van Veiligheid en Justitie in huis gehaald. Na een zorgvuldige en intensieve procedure hebben we in Gerard Bakker een prima opvolger gevonden. Met medebestuurders Janet Helder en Peter Siebers heeft het COA een stevig bestuurlijk driemanschap dat elkaar goed aanvult. Samen met de gedrevenheid en de eerder genoemde professionaliteit van de medewerkers vertrouwen wij er op dat het COA ook in 2015 de gestelde doelen haalt.

Ella Kalsbeek
voorzitter raad van toezicht



VOORWOORD ELLA KALSBEEK

Een uitgebreid verslag van de raad van toezicht treft u op onze website in de [**Financiële verantwoording 2014**](#) van het COA aan.

Foto: de raad van toezicht.

*V.l.n.r.: Henk van Brummen, Edith Snoeij,
Ruud Hopstaken en Ella Kalsbeek*

Azc Zeist

Het azc in Zeist (367 plaatsen) is de eerste voormalige gevangenis die het COA in maart in gebruik heeft genomen. De locatie onderging wel eerst een hele metamorfose. De hoge hekwerken zijn verwijderd, speeltoestellen zijn geplaatst evenals keukenvoorzieningen, zodat bewoners zelf kunnen koken.

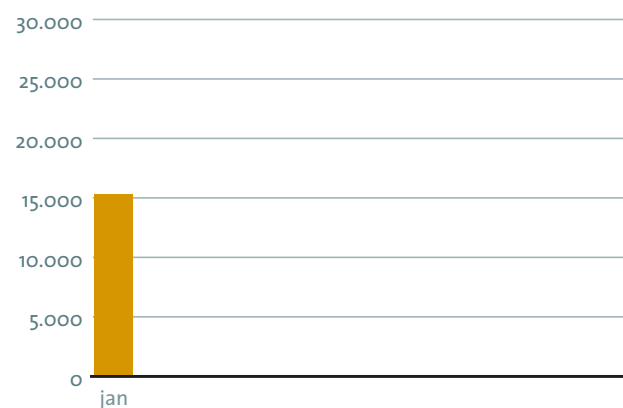
“Onze opdracht was om zo snel mogelijk het complex te openen, te verbouwen tot asielzoekerscentrum en de gevangenisuitstraling weg te halen. In januari zijn de voorbereidingen begonnen en in februari zijn we gestart. In vijf weken is het gehele complex verbouwd, inclusief de buitenruimte. Dat hield ondermeer in: het leveren van 45 nieuwe keukens en 180 brandwerende deuren en het herinrichten van 180 bewonerskamers. Een flinke prestatie voor alle betrokkenen om binnen dit korte tijdsbestek een nieuw centrum operationeel te krijgen!”

Eise de Vries, projectregisseur, unit Huisvesting van het COA

Blik op...

JANUARI

BEZETTING CENTRALE OPVANG 2014



Wat een mooi begin van het nieuwe jaar! Op woensdag 1 januari wordt op het azc in Goes **een baby geslaagd gereanimeerd** door twee Trigionmedewerkers. Zij handelen vanaf de melding doortastend en redden ermee het leven van de twee weken oude baby (die een reactie had op een medicijn). Na een paar dagen ter observatie in het ziekenhuis is het kindje teruggekomen op het azc en is volledig hersteld.

Ongeveer zestig bewoners van het azc in Sweekhuizen worden **door Fortuna Sittard uitgenodigd** voor hun wedstrijd tegen FC Oss. De gemeente Schinnen verzorgt het vervoer. 18 januari zijn de bewoners getuige van de winst van Fortuna op Oss met 1-0.

Het COA heeft een **nieuw jaarplan**. In dit jaarplan staan acht doelen opgenomen. Om ook u nader kennis te laten maken met deze peilers voor het COA, leest u in dit jaarverslag voorbeelden hoe wij met deze doelen aan de slag zijn, terug.

Eind januari ontvangen alle locaties van het COA een **folder van COC Nederland** over seksuele oriëntatie en genderidentiteit voor asielzoekers. Naast algemene informatie over dit onderwerp, staat in deze folder informatie over discriminatie in Nederland.

Zes leden van de Adviescommissie voor Vreemdelingenzaken (ACVZ) **bezoeken** woensdag 29 januari het **azc in Leersum**, samen met COA-bestuurders Jan-Kees Goet en Peter Siebers. Zowel de uitvoering als de bedrijfsvoering passeren tijdens het bezoek de revue. Beide partijen spreken na afloop over een goed werkbezoek.



De woongebouwen in Alkmaar worden opgefleurd met elk een eigen kleurtje met in dezelfde kleur een vrolijke illustratie

Activering bewoners



Actieve mensen maken gezonde keuzes

‘Activering’ hoort in onze asielzoekerscentra tot ons dagelijks werk. Op gezinslocaties is dit niet het geval. Op de gezinslocaties in Burgum, Den Helder en Gilze startte in 2014 een pilot Activering. Het COA verbeterde ondermeer de sportfaciliteiten op deze drie locaties. Het doel is onze bewoners krachtiger maken, zodat ze actiever werken aan hun toekomst in Nederland of het land van herkomst. Woonbegeleider Benny Schonewille van de locatie Burgum vertelt.

“We hebben in Burgum inmiddels een basisaanbod van activiteiten, waarvoor bewoners zich kunnen inschrijven bij de receptie. Daarvoor hebben we eerst alle 18-plussers op onze locatie geïnterviewd: welke activiteiten zou jij structureel willen doen? Er was vooral vraag naar sporten, zwemles voor volwassenen, vrijwilligerswerk en Nederlandse les. Die activiteiten hebben we daarom als eerste georganiseerd.

Maatwerk

Daarnaast bieden we maatwerk. We praten met mensen over hun werkervaring, talenten en specifieke wensen. Natuurlijk is niet iedereen even makkelijk te activeren. Er zijn bewoners die bij alles zeggen ‘dat kan niet’. Voor hen is een rondje lopen over het terrein misschien al een stap vooruit. Andere mensen zetten juist te hoog in, zoals een vrouw die laatst een opleiding Fysiotherapie wilde doen. Het is natuurlijk mooi dat die vrouw actief wilde zijn en vervolgens wel muziekles, zwemles en activiteiten van de Stichting New Dutch Connexion is gaan doen.

Lokaal netwerk

Activering is meer dan een middagje volleyballen. Bewoners kunnen het hele jaar wekelijks sporten in het dorp. We hebben een netwerk opgebouwd met veel lokale sportverenigingen. Daarnaast hebben we structureel contact met de vrijwilligerscentrale in de buurt en met mensen in de gemeente. De gemeente geeft ons een sportbudget en een sportcoach voor op het azc. We hebben met lokale organisaties gesproken en rondleidingen gegeven om laten zien hoe het op onze gezinslocatie werkt. Mijn ervaring is dat ze graag willen samenwerken.

Opgebloeid

Het meest duidelijke effect van activering dat ik dagelijks zie is dat depressieve bewoners zijn opgebloeid. Die mensen zijn weer vrolijk en hebben zin om morgen weer naar tennis te gaan. Bij de medische dienst merken ze dat bewoners fitter en gezonder zijn. Ik vind het erg prettig om te zien dat het goed gaat met mensen. Met vaders, moeders en hun kinderen. Dat heeft effect op de leefbaarheid en veiligheid in het centrum. Ik geloof ook echt dat mensen vaker de regie nemen over hun eigen leven en beter nadenken over hun toekomst binnen of buiten Nederland. Actieve mensen maken gezonde keuzes.”

Activering bewoners

Wij willen de bewoners stimuleren actief te zijn. Want actief zijn draagt bij aan het nemen van regie over zijn/haar leven. Daarmee kan de bewoner zich optimaal voorbereiden op de tijd na de opvang, binnen of buiten Nederland. We bevorderen dat mensen weerbaar zijn doordat ze verantwoordelijkheid nemen voor hun eigen leven. Dat kan met sportactiviteiten, maar bijvoorbeeld ook door vrijwilligerswerk of een opleiding te stimuleren.





Azc Onnen

In juni werd op voormalig recreatiepark Onnenstaete een opvanglocatie geopend voor maximaal 480 asielzoekers. De gemeente Haren werkte mee vanuit maatschappelijke overwegingen. Onnen begon als procesopvanglocatie en werd later een asielzoekerscentrum. De belangrijkste verschillen zijn dat bewoners in aan asielzoekerscentrum leefgeld krijgen, boodschappen doen en zelf koken.

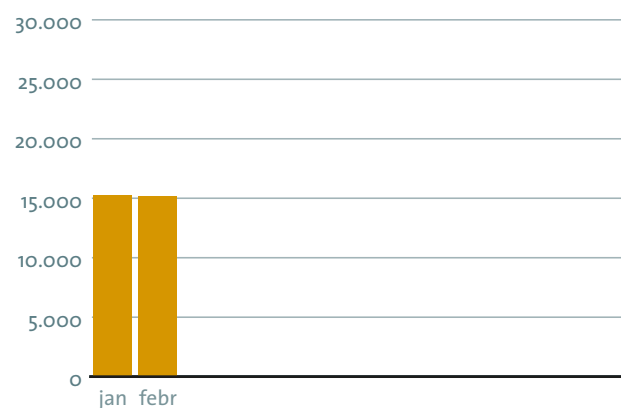
“Bij de opening van Onnen stond ik de media te woord die altijd geïnteresseerd zijn in nieuwe COA-locaties. De lokale en landelijke media stonden op de stoep of hingen aan de lijn met de vraag hoe laat de eerste bewoners zouden komen. Toen de bus uit Ter Apel met de eerste bewoners arriveerde, konden de fotografen eindelijk hun plaatje schieten.”

Woordvoerder Alet Bouwmeester (COA)

Blik op...

FEBRUARI

BEZETTING CENTRALE OPVANG 2014



Stichting Het Vergeten Kind opent in Utrecht op 2 februari officieel **de allereerste Tovertuin** in een asielzoekerscentrum. Bestuurder Janet Helder verricht de openingshandeling samen met burgemeester van Utrecht Jan van Zanen en ambassadeur van stichting Het Vergeten Kind Babette van Veen.

Staatssecretaris Teeven informeert de Tweede Kamer half februari over een **pilot Activering** die op de gezinslocaties in Gilze, Burgum en Den Helder zal worden gehouden. De pilot heeft een looptijd van één jaar en met de pilot wil de staatssecretaris onderzoeken of activering, naast dat het de bewoners positief beïnvloedt en aansluit bij hun behoeften, bijdraagt aan het stimuleren van zelfstandige terugkeer.

Fietsen van bewoners van het azc in Emmen worden in het kader van de actie **'Kun jij veilig de weg op?'** 12 februari op veiligheid gekeurd, in samenwerking met onder andere Veilig Verkeer Nederland en in aanwezigheid van de wijkagent. Kleine mankementen aan fietsen werden ook meteen verholpen. De belangstelling is groot!



Belangstelling voor de keuring van fietsen in Emmen is groot.

De raadsvergadering van de gemeente Tytsjerksteradiel spreekt eind februari over de **herontwikkeling van de locatie in Burgum** en de daarmee gepaard gaande ophoging van het aantal bewoners tot maximaal 600 mensen. Een meerderheid van de raad steunt het college om hiermee akkoord te gaan.



Samen- werking in de keten

Samenwerking op locatie biedt kansen

Samenwerking in de keten is een thema dat op veel momenten terugkomt. In Ter Apel zien we dat die samenwerking op een natuurlijke wijze gestalte krijgt. De onderlinge contacten zijn goed en de lijnen zijn kort. De samenwerkende ketenpartners zijn allemaal fysiek vertegenwoordigd, en het aanmeldproces is inmiddels beproefd.

*Foto: Ketenbreed congres
over 'Professionele ruimte'
(november 2014)*

In 2014 is -in het verlengde van dat succes- nadrukkelijk aandacht besteed aan de vraag of het mogelijk is om bepaalde locaties om vaker bepaalde locaties te delen. Dat werkt efficiënter en dan kunnen procedures sneller worden doorlopen. We kunnen dan ook zorgen voor een betere bezettingsgraad. Hier kijken we naar vanuit de kleine keten (IND, COA en DT&V), maar we betrekken andere partijen erbij als dat relevant is. We zijn de intensievere samenwerking begonnen vanuit het oogpunt van bezuinigingen, maar we kijken ook vooral naar de winst voor de asielzoeker die snel duidelijkheid wil over zijn of haar status.

Neem bijvoorbeeld de locatie Doetinchem. De procesopvanglocatie (pol) in Doetinchem is gevestigd in de voormalige penitentiaire inrichting De Kruisberg, en biedt plek aan 350 asielzoekers. Medio juni 2014 nemen de eerste bewoners hun intrek in de bestaande gebouwen. Vanaf de start had locatiemanager Lian van Driel het idee dat de locatie een uitgelezen mogelijkheid bood om ook

ketenpartners van het COA te huisvesten. En dat is ook gebeurd. Naast de verschillende gezondheidsdiensten, is ook plek gemaakt voor collega's van de IND, die hun hoorcapaciteit tijdelijk hadden uitgebreid.

Lian: "Vanaf 1 december hoefde een groot deel van onze bewoners niet meer in de bus naar de IND in Zevenaar voor het gehoor, maar konden ze hier op hun eigen locatie terecht. Dat scheelt veel wachten, en veel verkeersbewegingen. De functies van COA en IND zijn wel duidelijk gescheiden, zo heeft de IND een eigen ingang, en zorgen we ervoor dat COA personeel daar niet komt. Voor bewoners is daarmee helder dat we gescheiden rollen hebben."

Eenzelfde initiatief is opgestart op de locatie Budel Cranendonck. Beide locaties vingen vooral Syrische asielzoekers op, zodat er geen grote verscheidenheid aan tolken nodig was. Tevens stelde de IND nieuwe gehoor-ambtenaren aan, die zich konden focussen op kennis over Syrië.

Samenwerking in de keten

Iedere partij in de vreemdelingenketen werkt vanuit een eigen opdracht voor de doelgroep. We realiseren ons steeds meer dat we er samen met partners in de keten voor de vreemdeling zijn. We hebben elkaar nodig om ons werk voor bewoners goed te kunnen doen. We kijken naar de beste manier van sturen van de keten, waar we elkaar beter kunnen vinden, hoe we besluiten moeten nemen en gebruik kunnen maken van elkaars kennis en kunde. Om dat te kunnen, moeten we ons beter bewust zijn van ieders rol in de keten. Alle activiteiten in de keten moeten een als estafettestokje automatisch aan elkaar kunnen worden doorgegeven. Voorbeelden van samenwerking zijn het gezamenlijke Inkoopcentrum, het wekelijkse strategisch overleg in de kleine keten, het ketenoverleg medezeggenschap en ons gezamenlijke ketenjaarplan.

Azc Budel Cranendonck

Budel-Cranendonck is gevestigd in de voormalige De Nassau-Dietzkazerne. Het COA vangt hier sinds begin mei 2014 asielzoekers op. Er is plek voor maximaal 1500 bewoners. Op de locatie zijn een basisschool en een school voor voortgezet onderwijs aanwezig. Daarnaast is er ook veel ruimte voor sport en spel.

“Als ik terugdenk aan het opstarten van deze locatie schieten mij de woorden ‘snelheid versus zorgvuldigheid’ te binnen! Voor bewoners, maar bijvoorbeeld ook personeel en omwonenden. Mijn eerste werkdag liep ik een rondje over het terrein en ben vervolgens met sollicitaties in de weer geweest. Tot drie uur ’s nachts heb ik kandidaten zitten selecteren. Een paar dagen later vingen we de eerste bewoners al op!”

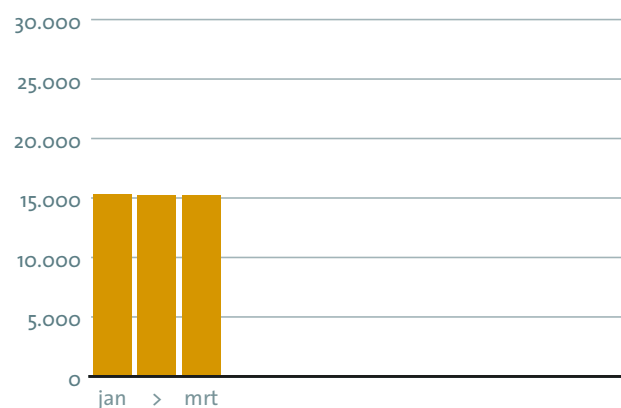
John Zeebregts, locatiemanager
Budel Cranendonck



Blik op...

MAART

BEZETTING CENTRALE OPVANG 2014



Makro Kerstpakketten schenkt **zes speelgoedpakketten** aan het **COA**. In het pakket zitten onder andere pluche beesten, spelletjes, knutselpullen en nog veel meer. Door loting zijn vervolgens zes van onze locaties gelukkig gemaakt met deze pakketten.

De colleges van de gemeenten Soest en Zeist gaan akkoord met de komst van een azc op het **voormalige terrein van de gevangenis in Zeist**. Het COA start aan een grondige metamorfose van het complex, zoals het verwijderen van tralies en het plaatsen van speeltoestellen, waar de uitstraling van de voormalige gevangenis zo goed als verdwijnt. In maart komen de eerste bewoners in Zeist aan.

Gestaag groeit het COA, we heropenen onder andere het oude azc in Sweikhuizen en tijdelijk het voormalige azc in Geeuwenburg. Er is in maart nog geen sprake van een explosieve groei.

Voor het tweede jaar op rij verschijnt **een gezamenlijk ketenjaarplan** in 'de kleine keten' (IND, COA en DT&V), ditmaal onder de titel 'wat ons bindt is de vreemdeling!'

In Ter Apel nemen we **het eerste digitale planbord** in gebruik. Het is gedaan met planbordkaartjes en het handmatig bijhouden van dergelijke gegevens.



De voormalige gevangenis in Zeist ondergaat een metamorfose tot azc



Professionaliteit medewerkers

Professionaliteit medewerkers

Kennen en kunnen

Opvangen is een vak. De kwaliteit van het werk van het COA staat of valt met de kwaliteit van de medewerkers. Onze medewerkers zijn professionals, die werken vanuit een gedeeld beeld over hun vak en een goed begrip hebben van de omgeving waarin ze hun werk doen. Professionals zijn medewerkers die zich blijvend willen ontwikkelen door middel van een opleiding of andere leeractiviteiten, om bij te blijven in hun vak en om duurzaam inzetbaar te blijven. Daarvoor ontwikkelen we een passend opleidingsprogramma en geven we medewerkers de ruimte voor initiatieven en plannen voor de eigen ontwikkeling.

Professionaliteit medewerkers

Iedere medewerker heeft een goed begrip van zijn/haar vak en van de context waarin het werk gedaan wordt. Medewerkers ervaren ruimte om hun vak met professionaliteit uit te voeren en krijgen feedback op de kwaliteit van hun werk. Zij worden bij hun ontwikkeling in professionaliteit ondersteund.



Foto: Een introductiepakket voor nieuwe medewerkers

Dit zijn de uitgangspunten voor het COA als het gaat om de professionaliteit van de medewerkers. Uitgangspunten die wij eind 2013 hebben omschreven voor dit COA-doel, enkele maanden voordat het COA begon te groeien. In 2014 kwamen achthonderd nieuwe medewerkers bij het COA werken (in dienst of als uitzendkracht). Wij stelden bij deze enorme aanwas van nieuwe medewerkers als voorwaarde dat zij snel de weg kunnen vinden binnen het COA, dat ze weten waar wij voor staan en wat wij verwachten. En tevens dat nieuwe medewerkers goed de context snappen waarin wij ons werk doen en dat zij ketenbewust werken. Beleidsadviseur Nicoline van Middendorp van de unit HRM van het COA vertelt wat wij daarvoor gedaan hebben.

“We hebben een versneld driedaags introductieprogramma gelanceerd voor onze nieuwe collega’s. Op de eerste dag maken de medewerkers kennis met de ondersteunende units in Rijswijk. Ze leren hier meer over de missie en visie van het bedrijf en hoe uitvoering en ondersteuning samen het COA vormen. Op de tweede dag (de dagen zijn niet aansluitend) nemen zij een kijkje in Ter Apel, waar ze het hele asielproces zien en waarbij ook de samenwerking in de keten een belangrijk onderdeel is van het programma. Na een half jaar volgt de derde dag, waar medewerkers ondermeer met elkaar spreken hoe ze nu in hun werk staan en wat hun bijdrage is. Ook spreken ze met een van de bestuurders van het COA en geeft een gast-spreker, bijna altijd een ketenpartner, een presentatie. Overigens willen we de aankomende tijd medewerkers nog voor ze bij het COA aan het werk gaan klaar stomen.”

Niet alleen de introductie vraagt extra aandacht. Ook bij de samenstelling van de teams op de nieuwe locaties wordt rekening gehouden met verschillende aspecten. Nicoline: “Allereerst kijken we of er voldoende bedrijfs-hulpverlening (bhv) aanwezig is in een team. Ook een hoge prioriteit is voldoende getrainde medewerkers in agressiepreventie in een team te hebben. Als één facet de professionaliteit van onze medewerkers raakt, dan is het wel de veiligheid van bewoners, maar ook van de medewerkers zelf. Naast deze groei in personeel blijven we ons uiteraard ook focussen op de ontwikkeling- en daarmee de professionaliteit van alle medewerkers. We ontwikkelen momenteel een leerstructuur met leerlijnen en leerpaden. Kernvraag is steeds: ‘wat moet je kennen en wat moet je kunnen’, wat heb je specifiek nodig voor je vakkennis?”

Nicoline noemt twee voorbeelden uit het werk, waarbij eveneens gerichte aandacht is aan de professionaliteit van medewerkers. “Allereerst in de ketensamenwerking” We verwachten dat alle COA-medewerkers ketenbreed handelen en denken. Alleen bij elkaar in de keuken kijken en vervolgens weer elk je eigen ding doen is niet genoeg. Echt samenwerken in de keten hoort eveneens bij professionaliteit en daarom richten we ons ook

vanuit het doel ‘Professionaliteit medewerkers’ heel specifiek op de ketensamenwerking. We werken er nu ondermeer aan om in de keten ‘dezelfde taal te spreken’, dat we goed naar elkaar luisteren, maar dat we ook doorvragen waar nodig, in plaats van zelf invulling te geven. Als we dit tussen de oren krijgen van alle medewerkers, dan hebben we weer een stap gemaakt.

Een ander voorbeeld is het werken met alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv). Hier zijn we een professionaliteitslag aan het maken en werken we toe naar de eisen die de registratie in het Register van de Jeugdzorg met zich meebrengt. Medewerkers die nog geen hbo-opleiding hebben, maar zich wel hebben ingeschreven gaan we faciliteren. De planning is in september 2015 te starten met het opleidingstraject. Zo tillen we de opvang en begeleiding van amv naar een hoger niveau, maar bieden we medewerkers tegelijk meer bagage om ook buiten het COA in de jeugdzorg aan de slag te kunnen en te blijven. Meerdere vliegen in één klap daardoor. Dat COA-medewerkers overigens vaak al goede initiatieven nemen blijkt wel uit het gegeven dat veel amv-medewerkers zich uit zichzelf al vrijwillig in het beroepsregister hebben ingeschreven.”



Azc Overberg

Ook de voormalige jeugdgevangenis 'De Heuvelrug' in Overberg kreeg een nieuwe bestemming als asielzoekerscentrum. Hiermee kwam een einde aan de jarenlange leegstand. Het complex is omgebouwd naar een veilig en leefbaar opvangcentrum met in totaal 200 plaatsen. Er verblijven alleenstaande minderjarige asielzoekers (amv) tussen de 14 en 18 jaar.

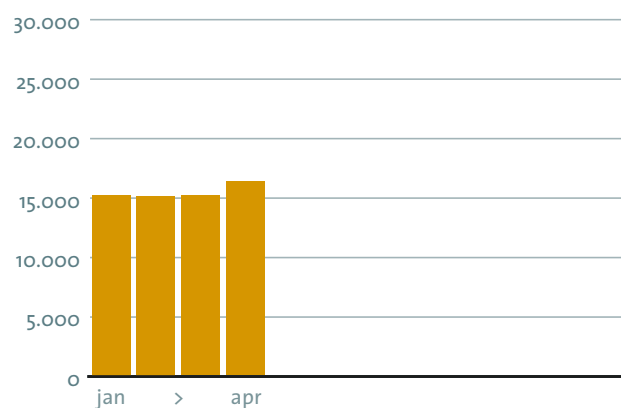
"Op een feestje ontmoette ik vorig jaar iemand van het COA. Via haar kwam ik aan deze eerste echte baan, die helemaal bij me past. Tijdens mijn studie was ik al veel bezig met jongeren en verschillende culturen. Ik zorg dat de amv zich hier veilig voelen en zelfstandig worden."

Amv-medewerker Ellen van Heesch (COA)

Blik op...

APRIL

BEZETTING CENTRALE OPVANG 2014



Ook deze maand bestuursovereenkomsten; nu met de gemeente **Grave** voor te realiseren nieuwbouw voor het azc en voor een nieuwe locatie in **Den Helder**.

De Onderzoeksraad voor Veiligheid stelt in zijn rapport **‘Veiligheid voor Vreemdelingen’** dat er geen aanwijzingen zijn dat asielzoekers en uitgeprocedeerde asielzoekers in opvanglocaties en detentiecentra structureel onveilig zijn. Het rapport verschijnt in april. Toch kunnen zich nog risico's voordoen, stelt de Raad en doet een aantal aanbevelingen, die het COA ter harte neemt en deels al aan het uitvoeren is.

Een overeenkomst met de gemeente Cranendonck voor de directe **(her)opening van het azc in Budel Dorplein**. Het geeft wel aan dat in april de groei van het COA in een versnelling is gekomen. Was de gemiddelde instroom bij het COA 300 bewoners per week. Inmiddels loopt dit op tot 700 per week.



Een rondleiding op het azc in Grave na het ondertekenen van de bestuurs-overeenkomst. V.l.n.r.: locatiemanager Arnoud Hennink, burgemeester Roolvink en Jan-Kees Goet

Het departement gaat akkoord met de ophoging van de kostprijs voor hervestigde vluchtelingen, om structurele **inschrijving in de BRP** tijdens de eerste 48 uur mogelijk te maken. In Haarlemmermeer gebeurt de inschrijving onder begeleiding van het COA. De in twee pilots als uitstekend ervaren samenwerking leggen Jan-Kees Goet en burgemeester Weterings van de gemeente in april in een convenant vast.

Azc Overloon

Overloon is een voormalige gevangenis op het platteland van Brabant. Een groot terrein met moderne gebouwen waar achthonderd asielzoekers wonen. Het voorste gebouw is ooit helemaal opgeknapt als jeugdgevangenis, maar nooit gebruikt. De locatie stond al langere tijd leeg en was bijzonder geschikt door de vele voorzieningen zoals keukens en sportvelden.

“Wij wonen pal naast asielzoekerscentrum Overloon. Toen we hoorden dat hier een azc zou komen waren we eerst vooral bang. Die angst is nu weg doordat het contact goed is. Buiten het aspergeseizoen werk ik als huismeester bij het COA. Ik doe samen met de bewoners allerlei klussen, zoals zwerfvuil opruimen, bankjes maken en fietsen repareren.”

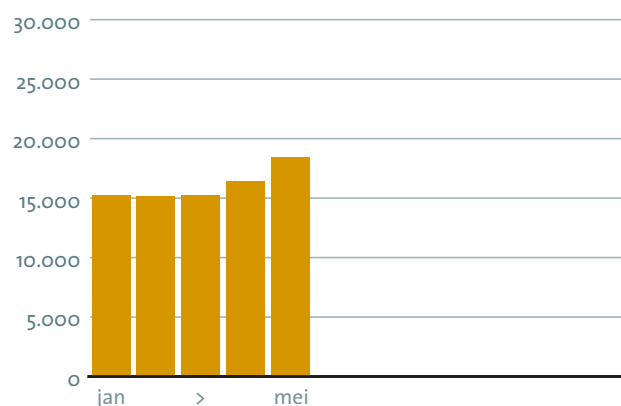
Aspergekeuker en ‘buurman’ Teun Broess



Blik op...

MEI

BEZETTING CENTRALE OPVANG 2014



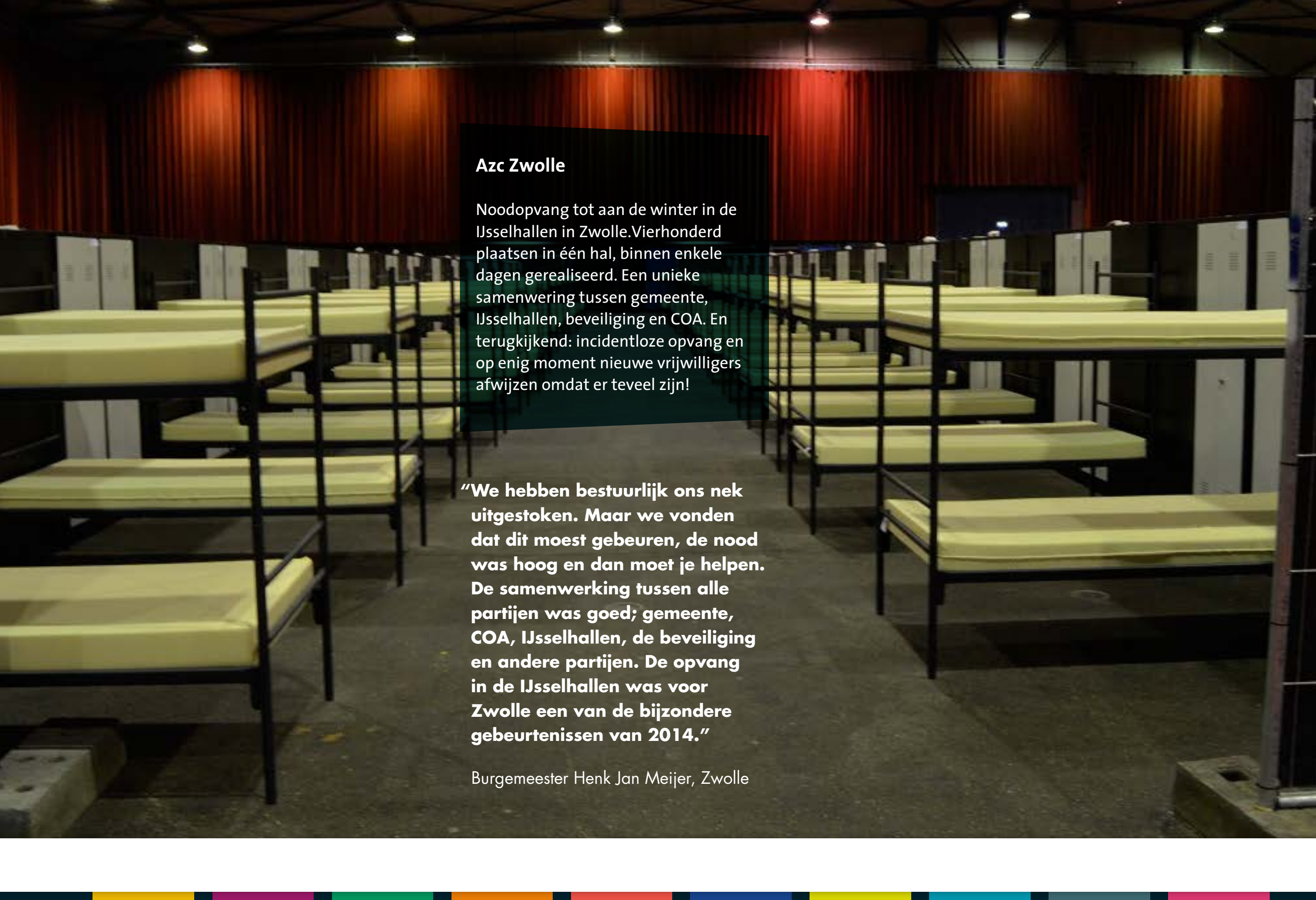
We communiceren begin mei over **drie nieuwe locaties** die gaan openen: Veenhuizen, Budel Cranendonck en Overberg: twee gesloten gevangenissen en een voormalige kazerne. Zo krijgt vastgoed van de overheid een nieuwe bestemming, in plaats van dreigende leegstand.

Staatssecretaris Teeven informeert begin mei de Tweede Kamer over de acute situatie die is ontstaan vanwege de **substantiële verhoging in de asielinstroom**, vooral door een toename van Eritrese asielzoekers. In heel 2013 kwamen 980 Eritreërs naar Nederland voor een eerste asielaanvraag. In de maand april melden zich ruim 1.000 Eritreërs. Later in de maand noemt de staatssecretaris de instroom 'alarmerend'.

COA en COC Nederland tekenen een samenwerkingsconvenant. Doel van de samenwerking is de positie van LHBT (lesbische, homoseksuele, biseksuele en transgender) bewoners in de opvang van het COA te verbeteren en een leefomgeving te creëren waarin de **LHBT-bewoners veilig zijn en zich veilig voelen**.

Een **bijzonder optreden op het azc in Utrecht**. Het Domstad Jeugdorkest geeft eind mei een optreden speciaal voor de bewoners van het azc. Het orkest, bestaande uit dertig kinderen in de leeftijd van 10-15 jaar, verzorgen buiten op het plein een spetterend optreden.





Azc Zwolle

Noodopvang tot aan de winter in de IJsselhallen in Zwolle. Vierhonderd plaatsen in één hal, binnen enkele dagen gerealiseerd. Een unieke samenwerking tussen gemeente, IJsselhallen, beveiliging en COA. En terugkijkend: incidentloze opvang en op enig moment nieuwe vrijwilligers afwijzen omdat er teveel zijn!

“We hebben bestuurlijk ons nek uitgestoken. Maar we vonden dat dit moest gebeuren, de nood was hoog en dan moet je helpen. De samenwerking tussen alle partijen was goed; gemeente, COA, IJsselhallen, de beveiliging en andere partijen. De opvang in de IJsselhallen was voor Zwolle een van de bijzondere gebeurtenissen van 2014.”

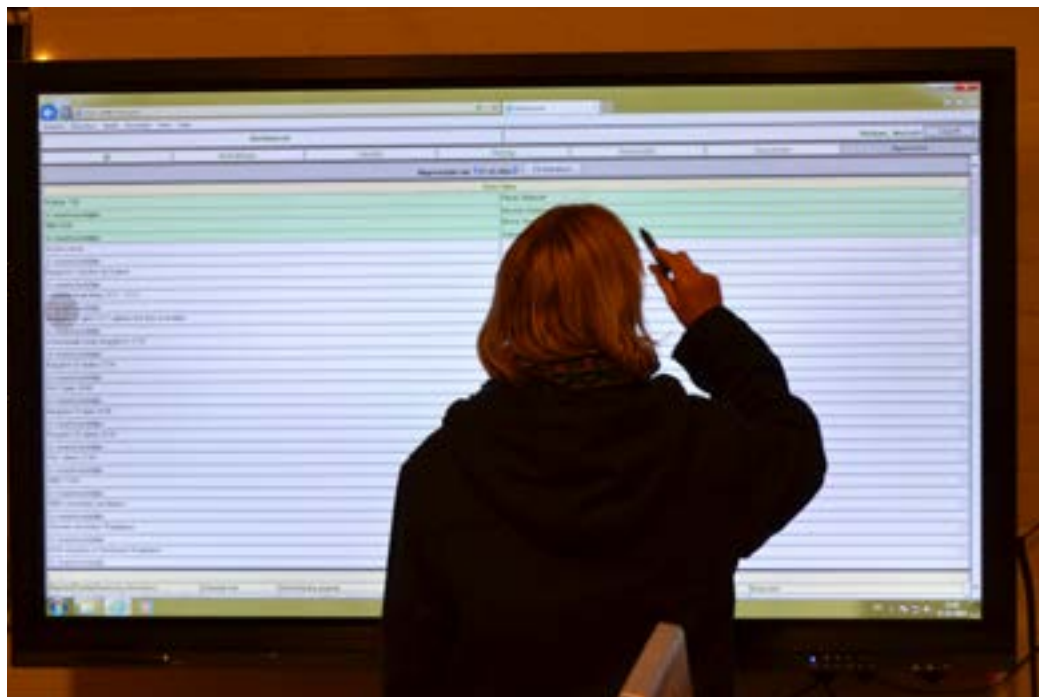
Burgemeester Henk Jan Meijer, Zwolle



**Besparen en
eenvoud**

Logisch programma

Besparen en eenvoud. Een logische naam voor een logisch programma. Het COA zet net als iedereen alle zeilen bij om doelmatig om te gaan met de middelen die er zijn. Gedeeltelijk ingegeven door de economische realiteit, en daarnaast ook door de ambitie om als organisatie steeds te blijven verbeteren. Juist daardoor ligt de focus in het programma vooral op de component 'eenvoud'. Door processen te vereenvoudigen bereiken we hogere kwaliteit tegen lagere kosten.



Besparen en eenvoud

Dit programma richt zich op het vereenvoudigen van bedrijfsprocessen en daar waar mogelijk op besparingen. Het vereenvoudigen van processen geeft managers en medewerkers meer ruimte en verantwoordelijkheid om vanuit hun eigen professionaliteit te handelen.

Foto: nieuw digitaal planbord in Dronten

Een mooi voorbeeld van vereenvoudigde processen is de manier waarop we met het 'rechten- en plichtengesprek' bij het ontvangen op locatie omgaan. In het huidige proces is het een eis dat een bewoner bij aankomst op elke locatie een rechten- en plichtengesprek voert met een programmabegeleider. Tijdens dat gesprek wordt een rechten- en plichten-formulier ondertekend door de bewoner. Dat ondertekende formulier wordt gearcheveerd, omdat het ook een juridische betekenis heeft. De inrichting van dit proces zou je locatie-gericht kunnen noemen.

Vanuit het programma wordt nu een nieuwe, meer procesgerichte werkwijze voorgesteld, waarbij de bewoner slechts éénmaal zo'n rechten- en plichtengesprek voert. Simpelgezegd wordt daarin 'de locatie' vervangen door 'het COA'. Daarmee heeft het formulier een geldigheid binnen alle locaties van het COA, en hoeven we niet telkens opnieuw het formulier te ondertekenen. Dit formulier is zelf ook aangepast en vereenvoudigd.

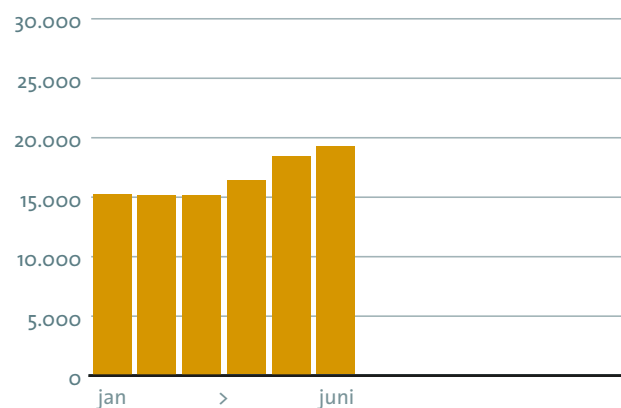
Voor de bewoner heel prettig, want die moest in het verleden soms meerdere keren hetzelfde gesprek voeren en formulier tekenen. Ook voor onze organisatie levert de nieuwe werkwijze veel op. De administratieve last wordt verlicht, en de programmamanager hoeft geen tijd meer te steken in een gesprek dat weinig toevoegt. Nu hoeven we na een verhuizing alleen nog maar de huisregels van de nieuwe locatie toe te lichten. We hoeven geen overbodige formulieren meer in te vullen, te scannen en te administreren en meerdere vergelijkbare maar net andere formulieren up-to-date te houden. En dat scheelt tijd.

In het algemeen zien we dat door procesvereenvoudiging en digitalisering kwaliteit gewonnen wordt en kosten bespaard. Zo hebben we in de afgelopen vijf jaar de bewoners-administratie zien teruglopen van 150 naar 15 formatieplaatsen. Vooral als gevolg van digitalisering en automatisering. Maar ook vereenvoudigde processen waar uiteindelijk minder stukken gearcheveerd hoeven te worden zorgen voor besparing. Al met al zien we dat het COA actief en effectief bezig is met zijn doelstellingen op het gebied van eenvoud en besparen.

Blik op...

JUNI

BEZETTING CENTRALE OPVANG 2014



Het voorjaar is nog niet om of het COA piekt in de groei. Ook de stroom vluchtelingen vanuit Syrië neemt enorm toe. Alle zeilen worden bijgezet, ook op **bestaande locaties die 'opplussen'**, met dank vaak aan de gemeenten die dit mogelijk maken. Het vraagt het beste van onze medewerkers, maar ook van samenwerking, onderling en met keten- en samenwerkingspartners. In Doetinchem openen we een nieuw azc.

In Sint Annaparochie in het kader van 'For You Event' allerlei activiteiten, zoals voor kinderen het maken van vlaggen

Naast de verhoogde instroom blijven we ons ook focussen op andere aspecten van ons werk, zoals de **verhuizing van het hoofdkantoor van het COA** naar het voormalige ministerie van VROM in de Haagse binnenstad. Minister Blok (Wonen en Rijksdienst) geeft begin juni het startsein voor de verbouw van dit 'rijksverzamel-pand', waar ook IND en Buitenlandse Zaken worden gehuisvest.



Een feestelijke dag voor kinderen van het azc in Oisterwijk én leerlingen van Openbare Basisschool Darwin in Oisterwijk. **Met als thema 'Samenspel'** beleven de kinderen samen tal van activiteiten, van trommelworkshops, tot dansen en decorstukken maken. De middag werd afgesloten met twee danssolo's van Mundial door Aly Moreira uit Rio de Janeiro en Rahul Bhat uit India.

Locaties van de DJI (Dienst Justitiële Inrichtingen) zijn of worden door het COA aangetrokken, juist op een moment dat veel medewerkers van de DJI hun werk verliezen. Lid bestuur Peter Siebers van het COA en hoofddirecteur Peter Hennephof van de DJI tekenen een overeenkomst met als doel het **bevorderen van de instroom van DJI-medewerkers** op vacatures bij het COA.

Azc Maastricht

In de Maastrichtse wijk Limmel worden zeshonderd asielzoekers opgevangen in de voormalige gevangenis Overmaze. Het complex beschikt over diverse voorzieningen, waaronder een sporthal, een fitnessruimte, een grote buitenplaats, een verschillende volledig geoutilleerde keukens, ontmoetingsruimten en een aantal werkplaatsen. De opvang op de locatie Overmaze is voor maximaal drie jaar.



“Het azc in Maastricht verbinden met de buurt, stad en regio en vice versa, dat is waartoe de gemeente Maastricht en de medewerkers van het COA nauw samenwerken. Het activeert de bewoners van het azc, het biedt de mensen van onze stad kennis over asielzoekers en het leidt tot mooie samenwerkingsverbanden!”

Liliane Geraerds, Projectleider Welzijn, Zorg en Gezondheid/Buurtgericht Werken van de gemeente Maastricht (Liliane werkt een aantal uren per week vanuit het azc om genoemde verbinding mee te helpen leggen).

Grenzen aan de opvang

Bewoners op de juiste plek

Bewoners met medische, psychosociale of gedragsproblematiek kunnen niet altijd zelfstandig en zonder overlast te veroorzaken op onze opvanglocaties wonen. In 2014 heeft het COA de visie 'Grenzen aan de opvang' opgesteld. Wie kunnen we zelf goed opvangen en wie is buiten onze opvang beter op zijn plek?





Joep Abbing, senior medewerker ondersteuning in Hoogeveen: “COA-medewerkers begeleiden bewoners bij het versterken van hun competenties en zelfstandigheid. Niet alle bewoners zijn echter in staat om op eigen kracht te functioneren en zelfstandig keuzes te maken voor de toekomst. Sommigen hebben andere opvang en begeleiding nodig. In 2014 hebben we de visie ‘Grenzen aan de opvang’ opgesteld, waarin staat wie we bij het COA goed kunnen opvangen en waar onze rol vanuit leefbaarheid en veiligheid stopt.”

Grensgevallen

“Er is een groep mensen die overduidelijk niet geschikt is voor de normale opvanglocaties, zoals verslaafden en agressieve of gewelddadige mensen. Die groep kan problemen opleveren,

zoals lawaaioverlast, vervuiling of vervelend gedrag naar anderen. Dat is niet goed voor de leefbaarheid, veiligheid en beheersbaarheid van de opvanglocatie. De groep die we ‘grensgevallen’ noemen, is veel moeilijker te bepalen. Het begint bij hen vaak met vage aanwijzingen dat er iets niet in de haak is. Ze blijven bijvoorbeeld vaker binnen of besteden minder aandacht aan hun kinderen.”

Oplossingen

“Op alle opvanglocaties verblijven bewoners die afwijkend gedrag vertonen. De COA-medewerkers op de locaties kunnen vaak het beste inschatten wat een geschikte oplossing is. Soms heeft een bewoner baat bij een eenpersoonskamer of kunnen vrienden of familie van buiten helpen. Soms gaat de bewoner ter observatie naar onze intensief begeleidende opvanglocatie (ibo) in Schalkhaar of voor behandeling naar een ggz-instelling.”

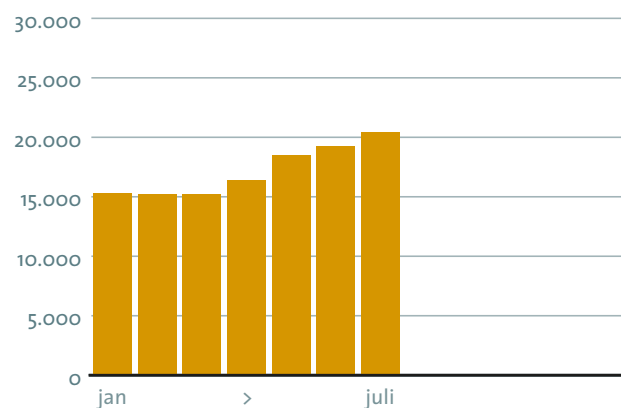
Veldzicht

Soms hebben COA-medewerkers ook te maken met bewoners waar zij geen oplossing voor kunnen vinden. Bijvoorbeeld als een bewoner ‘uitbehandeld’ terugkomt uit een ggz-instelling, terwijl die nog steeds niet zelfstandig en zonder overlast te veroorzaken op een COA-locatie kan wonen. Daarom startte het COA in oktober 2014 onder andere met een pilot met Psychiatrisch en Forensisch Centrum Veldzicht. In die pilot onderzoeken we of bewoners die bijvoorbeeld niet (meer) terechtkunnen in andere ggz-instellingen toch een geschikte plek kunnen krijgen.”

Blik op...

JULI

BEZETTING CENTRALE OPVANG 2014



Tijdelijke opvang ook in de sporthal van het azc in Alkmaar, **ingericht als pré-pol**. Er slapen veertig Eritrese vrouwen. In samenwerking met het azc houdt de brandweer van de gemeente Alkmaar enkele brandoefeningen, ondermeer met bedrijfshulpverlening en ontruiming van de sporthal. Kinderen mochten na afloop in de brandweerauto zitten. Vooral de toeter was in trek!

Gesprekken met **Breda** leiden tot een nieuwe locatie in twee vleugels bij de voormalige koepelgevangenis. In Luttelgeest en Dronten openen we **paviljoens** om tot aan de winter bewoners op te vangen. Ook Leersum en Venlo verhogen de capaciteit.

Op de dag van Nationale Rouw op 23 juli om de slachtoffers van de ramp met vlucht MH17 te gedenken, ontvangt COA-personeel **steunbetuigingen van Eritrese asielzoekers**.

Voorzitter van het bestuur Jan-Kees Goet is door de ministerraad benoemd tot **directeur-generaal Vreemdelingenzaken** bij het ministerie van Veiligheid en Justitie. De benoeming gaat in op 16 september 2014. Eind juli start de werving van een nieuwe voorzitter van bestuur.

1994 - 2014 IN WOORD EN BEELD



20 jaar



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Op 1 juli viert het COA zijn **20-jarig bestaan**. Er verschijnt een jubileumuitgave en een feest voor medewerkers staat eveneens in het teken van dit jubileum.

Azc Veenhuizen

Veenhuizen is van oudsher een gevangenisdorp met drie gevangenissen waar de meeste inwoners werkten. In voormalig penitentiair centrum 'Groot Bankenbosch' wonen nu circa 400 asielzoekers. De gevangenishekken staan er nog, maar verder zie je niet veel terug van de gevangenis. De celdeuren en hufterproof justitiebedden en -kasten zijn vervangen.

Foto: op een warme zomerdag in 2014 maken de eerste bewoners dankbaar gebruik van de aanwezige faciliteiten.

“Ik werkte ruim dertig jaar in ‘Groot Bankenbosch’ voor de Dienst Justitiële Inrichtingen. Nu werk ik weer op de locatie, maar dan voor het COA. Ik hoor bij het meubilair, zoals ze wel zeggen, met als voordeel dat ik elke hoek en steen op het terrein ken!”

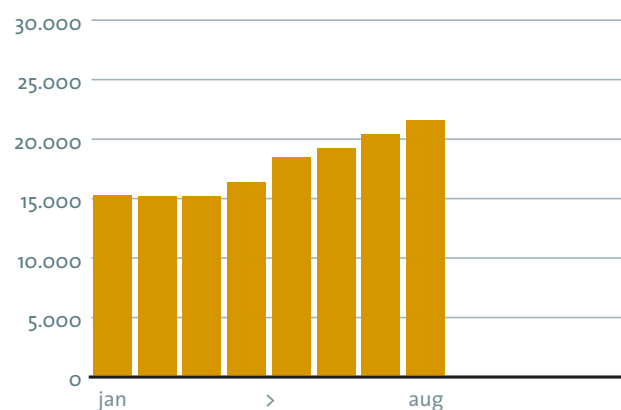
Huismeester Henk Hoogeveen



Blik op...

AUGUSTUS

BEZETTING CENTRALE OPVANG 2014



IND, COA en DT&V werken voortaan met **één gezamenlijke vertaallijst** als richtlijn voor alle vertalingen. Om samen snel en zorgvuldig uitvoering te geven aan het vreemdelingenbeleid, is het belangrijk dat we dezelfde taal spreken. Met elkaar in het Nederlands, maar vooral ook met de vreemdeling en dus ook in andere talen. Een mooi voorbeeld van verbeteringen in de keten-samenwerking.

We zijn druk doende met de groei. Ook aan onze bestaande capaciteit blijven we aandacht besteden. Een plan om het **azc in Drachten te herontwikkelen wordt geaccordeerd**. Het zal leiden tot een vernieuwd azc, waar in totaal zeshonderd asielzoekers kunnen verblijven.

Het COA is 20 jaar oud; het azc in Leersum is ouder en viert zijn 25-jarig bestaan!

Medewerkers van ICT werken keihard aan het creëren van nieuwe werkplaatsen op de geopende locaties. Toch vinden zij ook tijd om **steeds meer locaties van digitale planborden te voorzien**. De net geopende locatie in Veenhuizen krijgt na Ter Apel als tweede een dergelijk bord.



Deze zomer genieten kinderen van achttien azc's weer van één van de voorstellingen van het Wolkentheater. In Katwijk sluiten zij hun tour langs de azc's af. Ruim zestig kinderen wonen in Katwijk de **poppentheater-voorstelling Paperudo** bij. Als altijd speelt het Wolkentheater niet met een 'klassiek poppentheater' maar vraagt het van de kinderen veel fantasie. En als altijd lukt het de theatermakers 'met speels gemak'.

Wat is goed leiderschap?

Leidinggevenden bij het COA maakten samen een leiderschapsprofiel en deden de 'zelfanalyse voor leidinggevenden'. Elsa van der Hoek, locatiemanager in Dronten: "Ik vraag mij regelmatig af wanneer ik een goede leidinggevende ben."

Leiderschap



*Foto: unitmanager Ronald Ligthart
(unit Midden-Noord) tijdens een
managementdag*

“Ik heb als leidinggevende meegedacht over het leiderschapsprofiel van het COA. In dat profiel staat: zo willen wij leiding geven om aan onze opdracht te voldoen. Ieder bedrijf heeft zoiets, maar niet altijd op papier of van onderaf bedacht. Ook heb ik vorig jaar voor het eerst het voor het COA nieuwe instrument ‘zelfanalyse voor leidinggevendenden’ gebruikt. Daarmee kun je als leidinggevende achterhalen waar je staat. Wat ben ik voor leider, waar ben ik goed in, wat moet ik leren?”

Goede opvang regelen

Ik vraag mij regelmatig af wanneer ik een goede leidinggevende ben. Als locatiemanager doe ik van alles: zaken op de locatie managen, financiën beheren, met sleutelfiguren in de gemeente of in de keten praten en leiding geven aan drie teams. Ik voel me soms net een schaap met negen poten. Het is natuurlijk mijn taak om de COA-doelen daarbij steeds voor ogen te houden. Een van de doelen is ‘Activering van bewoners’ en ik stimuleer mijn medewerkers om daar mee bezig te zijn. Ik denk dat ik het goed doe als ik goede opvang en begeleiding regel, bewoners tevreden zijn en we als team gemotiveerd ons werk kunnen doen.”

Nieuwe medewerkers

Teamontwikkeling was vorig jaar op de opvanglocaties een belangrijk thema. Vanwege de hoge instroom van asielzoekers hebben we veel nieuwe medewerkers aangenomen. Van nieuwe collega's verwachten wij veel in korte tijd. Het moeten professionele mensen zijn, teams moeten snel worden gevormd en mensen gaan meteen aan de slag. Soms werken mensen hier maar tijdelijk en soms schuiven nieuwe medewerkers door naar andere teams of locaties voor een goede mix met de oude rotten in het vak.”

Leiderschap

Het met elkaar versterken van ons leiderschap om de organisatie en medewerkers te ondersteunen in het bereiken van onze gemeenschappelijke doelstellingen in een omgeving waarin grote veranderingen voortdurend plaatsvinden.

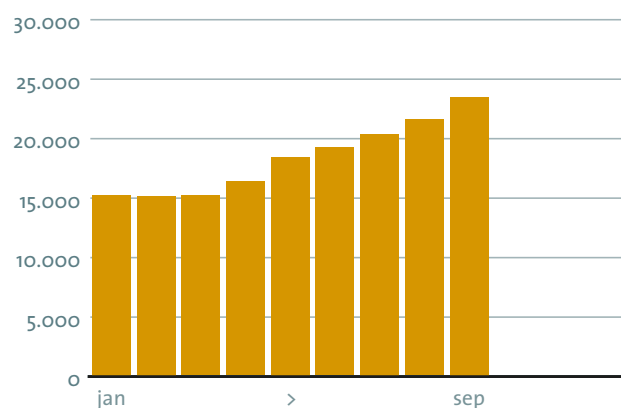


Foto: lid bestuur Peter Siebers
(rechts) in de 'COArena' in gesprek
met leidinggevendenden bij het COA

Blik op...

SEPTEMBER

BEZETTING CENTRALE OPVANG 2014



Het azc in **Heerlen** viert zijn **20-jarig jubileum** met een open dag, dat de locatie samen met de gemeente en stichting de Vrolijkheid organiseert. Omwonenden maken dankbaar gebruik van het aanbod.

Met een bescheiden afscheidsreceptie neemt voorzitter van het bestuur **Jan-Kees Goet op 18 september afscheid van het COA**. In zijn afscheidsspeech zegt Goet ondermeer: 'Er is een stevige band ontstaan tussen mij en het COA. Het valt niet mee om het COA, om jullie, te moeten loslaten. Toch weet ik dat het kan. Ik heb veel vertrouwen in het COA. Degenen die er werken, de prestaties die worden geleverd (juist in deze tijd), de maatschappelijk belangrijke taak die wordt vervuld; het zijn betekenisvolle factoren. Daar kan niemand omheen.'

De druk op onze capaciteit is inmiddels zo hoog, dat we in de **IJsselhallen in Zwolle** in twee weken tijd noodopvang realiseren voor maximaal vierhonderd asielzoekers. De samenwerking met onder andere de gemeente, de IJsselhallen en de beveiliging is bijzonder goed.

Eind september vangen we **de eerste bewoners in Oranje** op (gemeente Midden-Drenthe). Omwonenden maken zich zorgen over het grote aantal asielzoekers. Er is veel media-aandacht. We stellen het maximum aantal naar beneden toe bij.



Staatssecretaris Fred Teeven brengt een **werkbezoek aan Ter Apel**, waar hij naast het COA ook de IND en de DJI bezoekt. De rondleiding brengt Teeven onder andere langs de in twee weken tijd gerealiseerde extra capaciteit bij de proces opvanglocatie (pol) van het COA. De staatssecretaris tijdens het werkbezoek met links burgemeester Kompier van de gemeente Vlagtwedde en rechts unitmanager Henk Wolthof (unit Noord) van het COA.



Azc Bergen aan Zee

In hotel De Dennen in Bergen aan Zee worden sinds oktober 2014 asielzoekers gehuisvest. Het gaat om de beperkte opvang van maximaal 95 asielzoekers tot 1 oktober 2015 met een mogelijke verlenging van een jaar. De Dennen is een aanvullende opvanglocatie (avo) om de hoge toestroom van asielzoekers op te vangen.

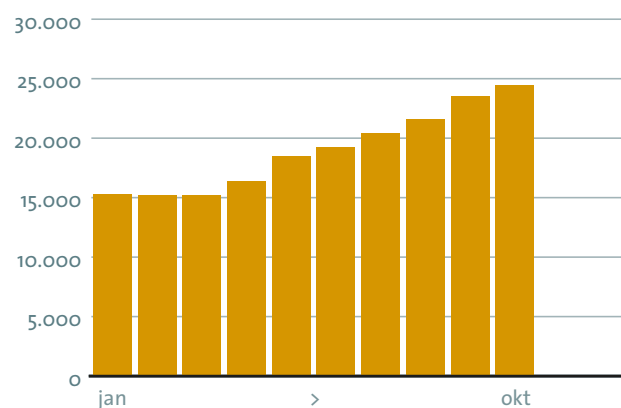
“Ook met zo’n kleine locatie zijn we blij, want ook hier kunnen we bewoners goed opvangen en begeleiden. In het begin was er weerstand onder de kleine vierhonderd dorpsbewoners uit Bergen aan Zee. Na een tijdje ontstond er acceptatie en waren ze juist erg betrokken bij onze bewoners.”

Unitmanager Ronald Ligthart
(unit Midden-Noord)

Blik op...

OKTOBER

BEZETTING CENTRALE OPVANG 2014



Veel van de nieuwe locaties organiseren open dagen voor omwonenden. Een voorbeeld daarvan is het **azc in Overloon** waar omwonenden en andere geïnteresseerden rondleidingen krijgen van zowel medewerkers als bewoners.

De staatssecretaris benoemt dr. mr. G.J.C.M. (Gerard) Bakker tot **nieuwe bestuursvoorzitter bij het COA**. De opvolger van Goet was directeur Mededinging bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM). Sinds 2007 vervulde hij bij de ACM (voorheen NMa) verschillende functies. Voor die tijd gaf hij leiding aan diverse handhavingprocessen bij de Douane en de FIOD-ECD. **Bakker** is aangenomen op voordracht van de raad van toezicht en start 2 december in zijn nieuwe functie.

Het azc in Baexem neemt een **nieuwe vrouwenruimte** in gebruik en geeft bij de opening een klein feestje. In deze ruimte kunnen vrouwen even bijkomen, gezellig kletsen onder het genot van een kopje koffie en ook aan activiteiten deelnemen. In het aangrenzende zaaltje gaat het azc weerbaarheidstrainingen voor vrouwen organiseren.

In het azc in Zeist bevalt een vrouw zo snel van een baby dat er geen tijd meer is om de bewoonster naar het ziekenhuis te brengen. Twee COA-medewerksters vangen de bewoonster op en 'slaan aan het regelen'. Al na een uur **komt er een gezond meisje ter wereld, Juliana**. De verloskundige is net op tijd om het kindje op te vangen. Vader en moeder zijn enorm trots.

Deze tekening is door een asielkindje in Overloon gemaakt. De tekening spreekt voor zich: laat kinderen kind zijn, liefst in vredestijd!



Azc Luttelgeest

Azc Luttelgeest is sinds 1987 in gebruik als asielzoekerscentrum en was voorheen een recreatiepark. Het azc behoort tot een van de eerst geopende asielzoekerscentra in Nederland. In 2011 is gestart met de duurzame herontwikkeling van het azc. Daarnaast werden in 2014 vanwege de hoge instroom semipermanente woningen geplaatst, goed voor vierhonderd extra plekken.

“Door die vierhonderd extra plekken kreeg ik als casemanager ook veel meer bewoners toegewezen. Ik heb met alle nieuwe bewoners een eerste gesprek gevoerd. Vooral over inburgering, omdat het bijna allemaal statushouders zijn. Ik leg veel nadruk op de eigen verantwoordelijkheid bij inburgeren in de gemeente en het starten met de oriëntatie op de arbeidsmarkt.”

Casemanager Riekus Nijmeijer



Informatie- uitwisseling keten



Asielzoeker staat centraal

In ons werk staat de asielzoeker centraal. Juist die asielzoeker is gebaat bij een goed georganiseerde informatiehuishouding, zodat deze weet waar hij of zij op kan rekenen. Het uitwisselen van informatie tussen partijen in de vreemdelingenketen is cruciaal voor een succesvolle onderlinge afstemming en een goede procesgang. Onze bewoners mogen van ons verwachten dat wij zorgvuldig omgaan met hun gegevens. Dat betekent aandacht voor hun privacy en een goede informatie-uitwisseling met onze ketenpartners.



Gegevens worden steeds meer gedigitaliseerd, gebundeld en uitgewisseld. Als we dat op de juiste manier inrichten, is informatie over asielzoekers voor partijen in de keten altijd dezelfde en kunnen actuele gegevens worden aangevuld waar nodig. De gegevens zijn voor alle gebruikers van de informatiesystemen toenemend direct toegankelijk.

Documentenloket

Heel concreet is in 2014 stevig ingezet op de technische oplevering van het Documentenloket. Dat is een systeem waarin alle documenten die wij voorheen op papier ontvingen en verzonden worden ondergebracht in één digitaal archief. Zodra een document wordt geplaatst, verzendt het systeem een digitale trigger naar de relevante ketenpartij. Op dit moment is het systeem al klaar voor de uitspraken en beschikkingen van de IND.

Van techniek naar toepassing

In 2014 lag het accent op het technisch opleveren van het systeem. In 2015 leggen we de nadruk op de implementatie. Dan worden enkele tieltallen andere basisdocumenten in het Documentenloket ingevoerd. Door op deze

manier te werken, hebben we straks één werkelijkheid, en niet een aantal papieren archieven waarin soms verschillende versies van hetzelfde document te vinden waren, zoals tot voor kort het geval was. Het voornemen is om in het najaar van 2015 helemaal te stoppen met het verzenden van papier. Goed voor ons, voor onze ketenpartners, en zeker ook goed voor de asielzoeker. Die staat immers centraal in ons werk.

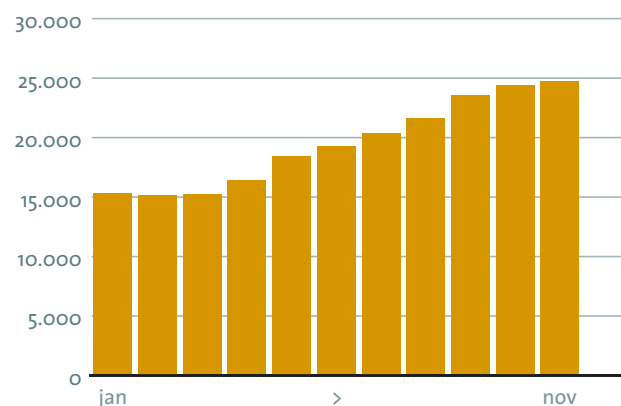
Ketenbreed woordenboek

Een ander voorbeeld dat veel vertelt over hoe wij het ketendenken integreren in ons werk, is de totstandkoming van een ketenbreed woordenboek. Ieder van de organisaties in de asielketen heeft zich zelfstandig ontwikkeld, en kent daardoor ook zijn eigen begrippenkader. De een heeft het over 'de klant', de ander over 'de vreemdeling' en nummer drie spreekt van 'de asielzoeker'. Alledrie hebben we het over dezelfde persoon. En zo zijn er heel wat voorbeelden te noemen waar we met verschillende namen spreken over dezelfde begrippen. Om te zorgen dat deze verschillen niet tot misverstanden leiden, is het initiatief van een ketenbreed woordenboek opgestart.

Blik op...

NOVEMBER

BEZETTING CENTRALE OPVANG 2014



In Sint Annaparochie worden nieuwe caravans geplaatst ter vervanging van de verouderde caravans.



We gaan over op een **nieuw intranet, 'het Plein'**, waar medewerkers bijvoorbeeld de mogelijkheid krijgen elkaar op te zoeken om kennis of ervaringen met elkaar te delen in teamsites en 'community's'.

De Europese subsidie voor het project **'Kind in de opvang, participatie en weerbaarheid'** is met het bereiken van de resultaten volledig toegekend. Het project legt de nadruk op het verstevigen en verduurzamen van de aandacht voor kinderen in de opvang. Het EVF vergoedt 100% van de toegezegde subsidie, ruim 560.000 euro. Wij zijn trots op dit resultaat.

Een leuk uitje voor ongeveer 250 asielkinderen van vier noordelijke azc's aan het **circus Renz in Ter Apel**. De kinderen genieten van een twee uur durende show met kamelen, paarden, acrobaten, clowns en jongleurs.

BAM krijgt van het COA de opdracht voor de **herontwikkeling en het meerjarig beheer en onderhoud van het asielzoekerscentrum in Ter Apel**. De werkzaamheden starten in het voorjaar van 2015. Door toepassing van systeembouw en snelle bouwmethoden zal de gefaseerde bouw circa twee jaar duren. De opdracht omvat de inrichting van een nieuw terrein met een oppervlakte van twaalf hectare waarop 258 wooneenheden worden gebouwd, waarvan zestien wooneenheden voor mindervaliden. Het geheel zal tweeduizend opvangplaatsen bieden.



Azc Stadskanaal

In Stadskanaal werd in korte tijd een tijdelijke opvanglocatie in vakantiepark Pagedal gerealiseerd. Er verbleven maximaal 250 vergunninghouders op deze inmiddels weer gesloten locatie.

“Wat zo mooi aan deze locatie was, is dat niemand van de vaste huurders op het park ook maar enig bezwaar had tegen de komst van de vergunninghouders!”

Jamal Salih, woonbegeleider

Meteen goed inschrijven in Ter Apel

In Ter Apel werkten ketenpartners samen in de pilot Basisregistratie Personen (BRP). Het resultaat: vergunninghouders krijgen direct bij vergunningverlening een Burgerservicenummer (BSN) waarmee ze hun zaken in de gemeente kunnen regelen.

Stephan van der Meij, teamhoofd unit Plaatsing van het COA: “In september 2014 is een pilot gestart waarin vergunninghouders zich op het aanmeldcentrum in Ter Apel meteen kunnen inschrijven in de Basisregistratie Personen (BRP) van de gemeente Vlagtwedde. Voorheen verhuisden vergunninghouders vanuit de procesopvanglocatie (pol) naar een azc en gingen ze daar naar het gemeentehuis. Het hoofddoel van inschrijven in Ter Apel is dat vergunninghouders vanuit het azc sneller kunnen verhuizen naar de gemeente. Vergunninghouders krijgen direct een BSN waarmee ze zaken in de gemeente kunnen regelen.”

Snel én goed

“Daarnaast zorgen de Vreemdelingenpolitie (VP) en Immigratie- en Naturalisatie Dienst (IND) dat de naam van asielzoekers bij binnenkomst goed wordt geregistreerd. De naam op het verblijfsdocument moet bijvoorbeeld geschreven zijn volgens het namenrecht dat de gemeente hanteert. Zo hebben Somaliërs geen voornaam. Als je op een formulier de naam van de Somaliër bij ‘voornaam’ zet, zegt de gemeente ‘dit klopt niet’. Dat werkt natuurlijk vertragend. VP en IND toetsen nu vooraf bij de gemeente Vlagtwedde of de naam goed is geschreven. Een IND-medewerker in Ter Apel controleert of vergunninghouders alle papieren hebben en al hun gegevens goed zijn geregistreerd.”

Samenwerken

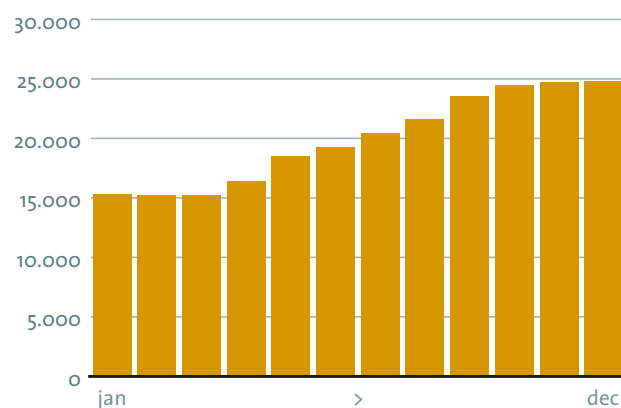
“Het COA heeft het initiatief genomen voor de pilot Basisregistratie Personen (BRP), omdat ons belang het grootst is. Als we vergunninghouders sneller kunnen uitplaatsen naar een gemeente, neemt de verblijfsduur in de opvang af. We hebben een projectteam samengesteld met ondermeer de VP, IND, Marechaussee en gemeente Vlagtwedde. Ze hebben allemaal een rol bij de inschrijving in de BRP en daarmee invloed op het uitplaatsingsproces.

De Marechaussee neemt de documenten van asielzoekers in. De VP doet de eerste registratie van vergunninghouders in de BRP. Het leuke is dat alle partijen zien dat ze onderdeel zijn van een groter geheel en daarmee is het een mooi voorbeeld van ketensamenwerking. Als zij alles goed registreren, kunnen vergunninghouders sneller verhuizen naar de gemeente.”

Blik op...

DECEMBER

BEZETTING CENTRALE OPVANG 2014



Dat de einduitslag 14-0 in het nadeel was van het **voetbalteam van asielzoekers uit Oranje** mag de pret niet drukken. Louter opgetogen mensen lansen het veld tijdens de wedstrijd tegen- en op uitnodiging van HHCombi!



Onderwerp van gesprek op een bijeenkomst op de gezinslocatie in Burgum is **de meldcode Huiselijk geweld, kindermishandeling en eengerelateerd geweld**. Lijnen tussen alle betrokken partijen zo kort mogelijk houden om op die manier de meldcode zo efficiënt mogelijk te laten werken, daarover zijn alle deelnemers het eens, van ondermeer GGD, Fier Fryslan en Bureau Jeugdzorg tot COA, DT&V, GC A en Trigion.

Bewoners van de gezinslocatie en de procesopvanglocatie in Gilze krijgen eind december een **kerstdiner** geserveerd in de eetzaal, die voor de gelegenheid is omgebouwd tot een restaurant. De COA-medewerkers en de vrijwilligers zetten zich in als bedienend personeel. De livemuziek wordt gemaakt door een asielzoeker en zijn zoon. Een geslaagde 'warme' avond.

Bewoners van de locatie Budel Cranendonck tonen hun dankbaarheid voor hun opvang door in Budel aan inwoners kerstkaartjes uit te delen met heel **persoonlijke dankwoorden**: 'Jullie liefde was meer dan genoeg om ons de warmte te geven om hier te komen en jullie op deze koude dag een fijne kerst te wensen.' De vriendelijkheid die ze ervaren noemen ze 'het beste medicijn voor al onze wonden'.

Elke bewoner een plek

‘Soms was het iets te spannend’

‘Het vastgoed van het COA op een hoger plan brengen’, dat is een van onze ambities en met dit in het achterhoofd beschreven we eind 2013 het doel ‘Elke bewoner een plek’. Dat enkele maanden later dit doel een wel heel letterlijke betekenis kreeg was op dat moment nog niet te voorzien.



Elke bewoner een plek

‘We zorgen ervoor dat voor elke bewoner een opvangplek beschikbaar is’. Dit is de kernomschrijving die we in 2013 hebben geformuleerd voor dit doel. Met de enorme toename in 2014 van asielzoekers werd onze opdracht om voldoende capaciteit te vinden en begeleiding te bieden dé uitdaging van het afgelopen jaar. En in 2015 zal dit niet anders zijn.

“De leefbaarheid en veiligheid van een locatie, de kwaliteit, het onderhoud en de duurzaamheid van het vastgoed en de afstand tot voorzieningen. Allemaal facetten die meewegen bij de ontwikkeling van ons vastgoed”, aldus Carolien Schippers, unitmanager Huisvesting bij het COA. “Voorbeelden daarvan zijn de herontwikkeling van locaties zoals Ter Apel, Gilze en Grave. Dat leek onze agenda te worden voor 2014. Onderwerpen die de agenda’s al aardig zouden vullen voor dat jaar. Maar in het vroege voorjaar van 2014 liep het aantal asielzoekers voor het eerst hoger op, aanvankelijk vooral vanuit Eritrea. Landen als Duitsland en Zweden hadden vergelijkbare pieken meegemaakt en daar vlakten deze pieken na zo’n twee maanden af. Wij wilden daarom niet te hard van stapel lopen en zochten bij het werven van extra capaciteit vooral naar kortlopende overeenkomsten. Vanaf het voorjaar nam het aantal asielzoekers uit Syrië sterk toe. De instroom bleek ongekend. Onze zoektocht naar nieuwe locaties domineerden inmiddels de agenda’s. ‘Elke bewoner een plek’ kreeg een andere, meer letterlijke betekenis dan oorspronkelijk bedacht.”

Carolien en haar medewerkers vonden tal van nieuwe locaties. “En daar waar een traject voor een nieuw azc normaal ongeveer een jaar duurt, werd dit gecompriemd tot twee, maximaal drie maanden en soms zelfs 2 weken. Van eerste gesprekken tot bestuurlijk draagvlak en van bouwtechnische aanpassingen tot het plaatsen van de eerste bewoners. Vaak moesten wij nog losse eindjes afronden terwijl onze collega’s van de uitvoering de eerste bewoners al opvingen. Ik kijk er met trots op terug hoe onze units Huisvesting en Uitvoering hier altijd weer een mouw aan wisten te passen. Het vroeg veel van ons improvisatievermogen, maar aan een ding werd niet getornd en dat was de veiligheid en leefbaarheid van een locatie. Ook de samenwerking met onze unit Plaatsing was essentieel. Met unitmanager Jos Geerts heb ik veel opgetrokken. Wij vulden elkaar aan, met ieder zijn expertise. Soms hadden we een slechte boodschap voor elkaar, altijd stonden we samen voor de oplossingen. En tot slot, hoe druk het met deze instroom ook was, de inzet om bestaande locaties te gaan herontwikkelen ging eveneens onverminderd door. En met mooie resultaten, zoals de prachtige duurzame herontwikkeling van Ter Apel.”

Niet alleen het werven van nieuwe locaties of het opplussen op bestaande locaties door de units Huisvesting en Uitvoering vraagt veel van onze aandacht. Ook voor de unit Plaatsing van het COA leverde het jaar een aantal forse uitdagingen. De medewerkers bij Plaatsing zorgen er voor dat elke bewoner een plek heeft op een locatie, passend ook bij de fase in zijn asielprocedure en faciliteren daarmee het proces bij de IND. Jos Geerts over de uitdagingen voor zijn team. “In de eerste fase van de asielprocedure verblijven bewoners in een procesopvanglocatie (pol). Het uitgangspunt daarbij is dat ze gedurende de rust- en voorbereidingsperiode (RVT) en de algemene asielprocedure (AA) daar verblijven. Deze locaties zijn in de buurt van een IND-kantoor, waar de bewoner de gesprekken heeft met de IND (Ter Apel, Zevenaar en Den Bosch). Toen de instroom van asielzoekers vanaf april sterk toe begon te nemen liepen deze procesopvanglocaties al snel vol. Het ging heel hard dat voorjaar. In mei moesten we zelfs andere ruimtes op bestaande locaties gaan gebruiken voor opvang, zoals recreatieruimten, sportzalen of leslokalen.

Vanaf de zomer zijn we ook nieuwe locaties gaan gebruiken als zogenaamde ‘pré-pol’. Voorbeelden daarvan zijn Uithuizen, Budel, Oranje, de IJsselhallen in Zwolle en Duinrell. Hier wachtten asielzoekers op overplaatsing naar een pol voor de RVT-activiteiten en de start van hun AA bij de IND. We stonden voor grote uitdagingen, maar het is ons gelukt! Op enig moment heeft de IND opgeplust. Ze namen twee dependances in gebruik (in Budel/ Cranendonck en Doetinchem). De druk op de pol’s nam af, maar daarmee nam vervolgens de druk op de ‘reguliere’ azc’s toe.

Als ik op 2014 terugkijk dan zie ik te veel te spannende momenten. Momenten waar we uiteindelijk wel uit zijn gekomen, maar waar we veel hebben gevraagd. Van medewerkers en van bewoners, die meer hebben moeten verhuizen dan ons lief is. Maar als ik vooruit kijk, dan ben ik het met Carolien eens dat we veel hebben geleerd van het afgelopen jaar en ik hoop dat we met die kennis beter en sneller op een hoge instroom kunnen anticiperen. Ook in de keten. De IND zal bijvoorbeeld met de kennis die is opgedaan met de inzet van

dependances weer snel kunnen opplussen.

Zelf neem ik sinds 2014 deel aan het ‘productie-overleg asiel’. Dit is een ‘intern’ IND-overleg, waar we met elkaar anticiperen op ontwikkelingen. Ik kan daar eerder dan voorheen aangeven wat voor het COA wel of niet haalbaar is. Veel spannende momenten dus in 2014, waar we nu echter wel ons voordeel mee kunnen doen!”





Azc Eindhoven

In 'de Orangerie' in Eindhoven vangen we vanaf november voor de duur van twee jaar zevenhonderd asielzoekers op. Intussen kijken COA en Eindhoven naar de haalbaarheid van een vaste opvanglocatie binnen de gemeentegrenzen.

"We werken hard aan een goede integratie van het azc in de wijk. We voelen ons in Eindhoven echt onderdeel van de wijk. Als programmabegeleider ben ik hier bezig met het onderhouden van externe contacten om bewoners toe te leiden naar activiteiten en organisaties in de wijk. Er lopen inmiddels tal van initiatieven!"

Joëlle Burril, programmabegeleider

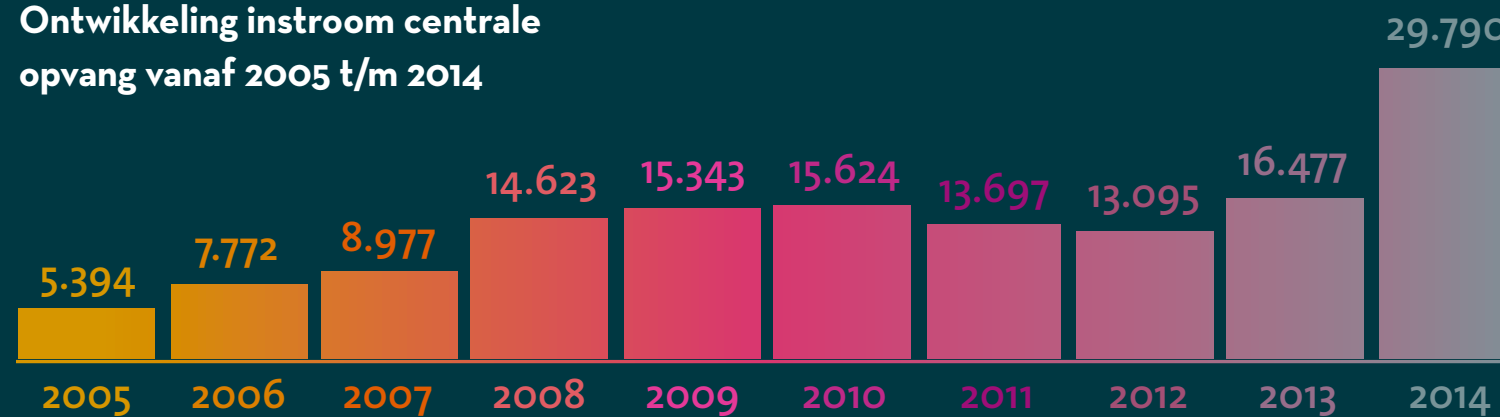


Cijfers

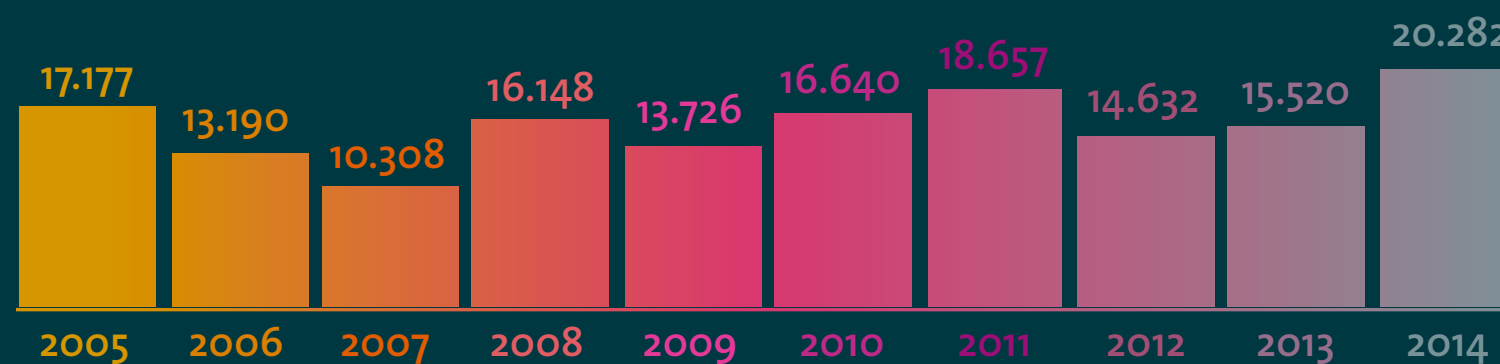
U hebt het door dit jaarverslag, met als onontkoombare titel 'groei', heen kunnen lezen: de enorme toename in het aantal asielzoekers in 2014. In dit hoofdstuk ziet u de onderbouwing van deze groei in cijfers. U treft allereerst de ontwikkeling van de instroom- en uitstroom van onze centrale opvang aan over de afgelopen tien jaar. Vervolgens ziet u uit welke landen de meeste instroom, uitstroom en bezetting in onze opvang komt. Ook gegevens over 'personeel in loondienst' treft u hier aan. En tot slot het exploitatieoverzicht van het COA.

In onze **Financiële Verantwoording 2014** (gepubliceerd op onze website www.coa.nl) treft u de volledige verantwoording aan onze opdrachtgever aan.

Ontwikkeling instroom centrale
opvang vanaf 2005 t/m 2014



Ontwikkeling uitstroom centrale
opvang vanaf 2005 t/m 2014



Azc Doetinchem

De locatie in Doetinchem is gevestigd in de voormalige penitentiare inrichting De Kruisberg. Medio juni nemen de eerste bewoners er hun intrek. Vooralsnog gaat het om 350 asielzoekers. Het complex is omgebouwd tot een veilig en leefbaar opvangcentrum.

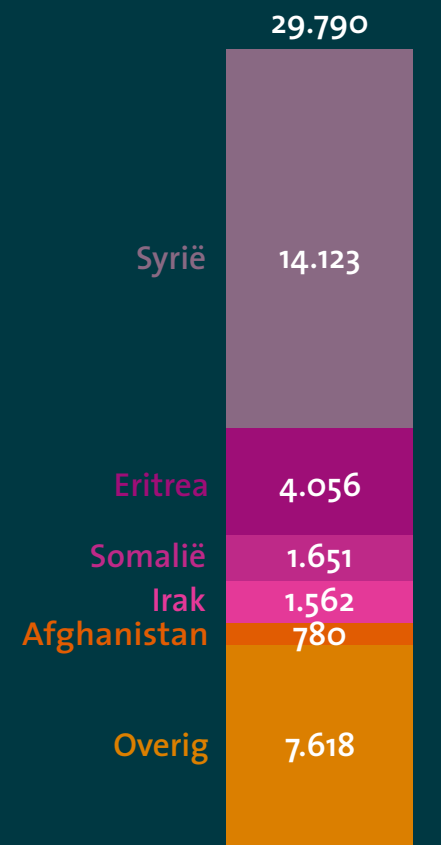
“Voor kinderactiviteiten (‘kido’) doe ik vrijwilligerswerk in het azc in Doetinchem. Toen ik hoorde dat het azc vrijwilligers zocht, voelde ik mij meteen aangesproken. Het is heel gezellig en dankbaar werk, vooral als je ziet hoe de kinderen ervan genieten! Zowel de kinderen als ikzelf gaan elke woensdag met een glimlach weer weg!”

Conny Bulten, vrijwilligster



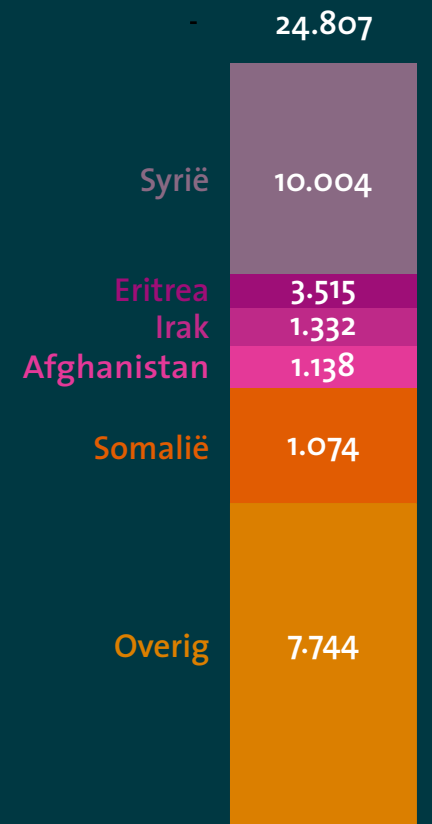
Top 5 instroom 2014

Naar land
van herkomst



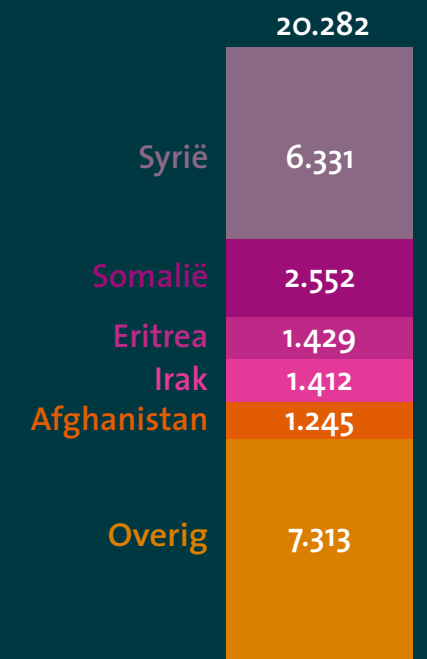
Bezetting centrale opvang Top 5

Naar land
van herkomst

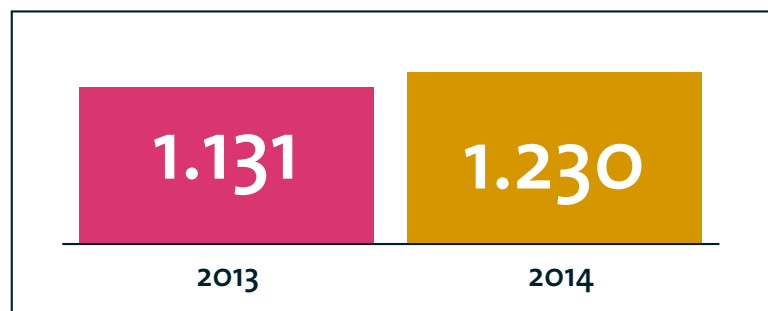


Top 5 uitstroom 2014

Naar land
van herkomst



Personeel in loondienst, fte



Personeel in loondienst, aantal medewerkers

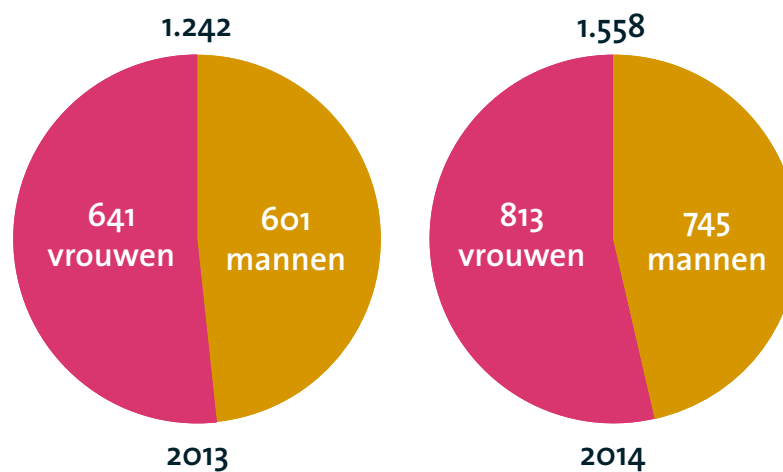


Foto: stille getuige! De opvang van een gezin in Stadskanaal.

“Voor zowel Budel Dorplein als Cranendonck heb ik mijn ervaringen mogen inbrengen tijdens de snelle opstart van deze locaties. Beiden zijn in zeer korte tijd functioneel gemaakt en ik kreeg als beveiligingsmedewerker alle ruimte om invulling te geven om de beveiliging goed te laten verlopen. Iets dat mij erg goed is bevallen.”

Piet de Mink,
Beveiligingsmedewerker Trigion

Azc Budel Dorplein

Het azc in Budel-Dorplein is gevestigd in het gebouw De Cantine in Budel-Dorplein en eind april werden er de eerste bewoners ontvangen. De locatie is eerder gebruikt voor de opvang van asielzoekers, maar werd in 2011 gesloten vanwege overcapaciteit. Het gebouw is gerenoveerd om gereed te maken voor bewoners. Het azc biedt plaats aan 239 asielzoekers.



Exploitatieoverzicht

(bedragen in € 1.000)	Realisatie 2014	Realisatie 2013
Totaal baten	508.951	361.718
Personeel	118.535	92.171
Materieel	187.563	114.419
Afschrijvingen	28.631	22.119
Gezondheidszorg	102.901	82.082
Programmakosten	47.949	37.668
Financieringslasten/(-baten)	-33	-50
Totaal lasten	485.546	348.409
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	23.405	13.309
Resultaat krimp	-820	-2.086
Buitengewoon resultaat	-820	-2.086
Resterend exploitatiesaldo	24.225	11.223

Het financiële resultaat is € 24,2 miljoen positief (circa 4,8 % van de baten). Dit resultaat wordt vooral veroorzaakt door de hoge bezettingsgraad en het bijplaatsen van capaciteit op bestaande locaties. Tegenover dit voordeel hebben ook meerkosten (ten opzichte van de bekostigingsnormen) gestaan voor het openen en exploiteren van nieuwe locaties. Dit financiële nadeel weegt echter niet op tegenover het eerder genoemde voordeel. Het hoge resultaat wordt tevens verklaard doordat het COA een relatief oude portefeuille vastgoed heeft en een navenant voordeel op afschrijving en rentekosten. Met het noodzakelijke investeringsprogramma zal dit voordeel in een paar jaar tijd verdwijnen. Door de groei zijn zowel kosten als baten fors hoger dan de begroting.

De financiële positie van het COA is relatief gezond: het eigen vermogen grenst aan het maximum dat met het departement is overeengekomen (5% norm). De bekostigingsnormen zijn adequaat en de meeste taakstellingen kunnen worden opgevangen. De 5% eigen vermogen is bedoeld om reguliere exploitatierisico's op te kunnen vangen, niet om de risico's bij omvangrijke krimp (volledig) op te vangen.

Het COA heeft haar bedrijfsprocessen in 2014 voldoende op orde gehad. De groei heeft veel processen aan een stresstest onderworpen. Door de professionaliteit van de betrokken medewerkers en doordat risicomanagement inmiddels voldoende is ingeburgerd, zijn ook in de meeste hectische perioden de beslissingen verantwoord en uitlegbaar gebleven.

Over 2014 heeft het COA een positieve verklaring van de accountant ontvangen.

Op onze website kunt u de volledige Financiële verantwoording 2014 van het COA terugvinden.

Colofon

Uitgave

Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA)

Postbus 3002

2280 ME Rijswijk

Teksten

(Eind)redactie: Pieter Kolff

Sandra van Egmond

Frank Dutman

Fotografie

Rick Keus – Rotterdam

Pieter Kolff

Ontwerp

Ontwerpwerk Den Haag

April 2015

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