

Jaarverslag 2011

Tijdsbeeld



Tijdsbeeld

Tijd	Tijd	Tijd	Tijd	Tijd
365	Lente	Op termijn	Tijdloos	24 uur
1 Terugblik op 2011	2 Kinderen in de opvang	3 Korter in de opvang	4 Duurzame locatie	5 Veilige publieke taak

Tijd	Tijd	Tijd	Tijd
Tegenwoordig	Gelijktijdig	O.v.t.	Kortom
6 Digitalisering bewonersdossiers	7 Samenwerking in de keten	8 Terugblik op 2010	9 Cijfers

Het jaar 2011 is een turbulent jaar in de zeventienjarige geschiedenis van het COA. Het is het jaar waarin we ons intensief moeten richten op de toekomst van onze organisatie. Het aantal asielzoekers in de opvang daalt en het vooruitzicht is dat de daling door blijft zetten, en er is minder geld beschikbaar. Het gevolg is dat we locaties sluiten. En we richten ons op een organisatieverandering waarvoor we in 2011 de voorbereidingen starten.

2011 is tevens het jaar waarin wij onder meer dan gebruikelijk grote aandacht staan van politiek en maatschappij. De ruime media-aandacht over de bedrijfscultuur bij het COA en als gevolg daarvan het op non-actiefstellen van de algemeen directeur, heeft een grote impact op de COA-medewerkers.

Ondanks de turbulente tijd gaat het dagelijkse werk gewoon door: 365 dagen per jaar zorgen voor een veilige en leefbare opvang van asielzoekers. Naast alle ontwikkelingen bij het COA is dat iets wat voor ons voorop staat, iedere dag opnieuw.



1 Terugblik op 2011

Grote betrokkenheid

De minister voor Immigratie, Integratie en Asiel benoemt, op voordracht van de raad van toezicht, op 3 oktober op interim-basis Harry Paul als de voorzitter van het bestuur van het COA. Harry Paul vervult deze opdracht totdat op 15 oktober 2012 Jan-Kees Goet aantreedt als voorzitter van het bestuur. Hij vertelt over zijn kennismaking met het COA op 3 oktober 2011 en blikt terug op het jaar.

- Voorwoord Harry Paul >
- Korte berichten >
- Voorwoord Ella Kalsbeek >
- Jaarverslag raad van toezicht >



Locatie: **Hoofdkantoor Rijswijk**

Naam: **Harry Paul**

Tijdsbeeld: **“De gedreven energie waarmee de COA-medewerkers hun dagelijkse werk uitvoeren. Dat werkt zeer inspirerend.”**

“Het was geen makkelijk jaar voor de COA-medewerkers. Eén van de eerste zaken die mij opviel toen ik in oktober 2011 bij het COA kwam, was de enorme betrokkenheid van de medewerkers ondanks bijvoorbeeld de onzekerheid over hun baan.

De media-aandacht omtrent Nurten Albayrak en de COA-bedrijfscultuur heeft veel gevergd van medewerkers. Regelmatig hoor je medewerkers vragen: wanneer komt het mooie werk dat we doen eens onder de aandacht bij heel Nederland?

Prachtige verhalen zijn er genoeg, want het zorgen voor een veilige en leefbare opvang voor onze bewoners is mooi en dankbaar werk. Zowel de opvangmedewerkers, alsook de medewerkers in de andere organisatie-onderdelen, zorgen met elkaar dat dit mogelijk is. Het is ook het werk waar de focus moet liggen, te midden van alle ontwikkelingen waarmee het COA te maken heeft.

In 2011 gebeurde veel. Met een steeds verder dalend aantal asielzoekers in de opvang, krimpt de organisatie. We sluiten locaties en nemen niet alleen afscheid van collega's, maar ook van vrijwilligers en (lokale) samenwerkingspartners. Het afgelopen jaar verstevigden we de samenwerking binnen de keten. Het COA, de IND en DT&V zijn steeds nauwer op elkaar aangesloten om een goed, gezamenlijk resultaat neer te zetten. Ook zetten we in 2011 de eerste penningenstreken van de reorganisatie die in 2012 zijn invoering krijgt.

Belangrijke thema's in het inhoudelijke werk waren veiligheid, kinderen in de opvang, het stroomlijnen van processen en procedures en het neerzetten van de eerste resultaten van de geformuleerde vastgoedvisie, die ook in het regeerakkoord is opgenomen. In dit jaarverslag kunt u er verhalen over lezen.

Ook 2012 zal een roerig jaar te zijn. De reorganisatie en verder krimp zullen veel van medewerkers vragen. Voorop blijft staan het dat we onze bewoners een veilige leefomgeving bieden, daar zorgt de grote betrokkenheid van de medewerkers altijd voor.”

Harry Paul

Korte berichten >

Voorwoord Ella Kalsbeek >

Jaarverslag raad van toezicht >

Anders werken

Het COA heeft te maken met ingrijpende veranderingen in de directe omgeving: een teruglopend aantal bewoners, dalende financiële middelen, een compactere overheid, discussie over zbo's, veranderende arbeidsmarkt en meer ketensamenwerking. Daarnaast spelen ook onze interne ontwikkelingen een rol zoals de verdere ontwikkeling van shared services en informatiseringbeleid.

Hoewel onze opdracht niet is veranderd, zijn de omstandigheden wel gewijzigd. Met minder budget en met minder medewerkers moet anders gewerkt gaan worden. Speerpunten zijn kwaliteit en eenvoud. Kwaliteit van mensen (competenties) en middelen en eenvoud van processen en procedures.

In 2011 voeren we verkenningen uit en zetten we de eerste stappen in het formuleren van wat Anders werken – zoals we de ontwikkeling noemen – dan zal inhouden. Management en medewerkers dragen hun ideeën aan. In 2012 moet de formulering en de uitwerking helder worden en wordt Anders werken ingevoerd. ■



Krimp

Door daling in de bezetting en op basis van de prognoses voor de komende twee jaar, besluit het COA in 2011 totaal circa 6.800 capaciteitsplaatsen te sluiten. Deels gebeurt dit door aflopende bestuursovereenkomsten. Daarnaast valt in september de beslissing een zevental azc's te sluiten, te weten: Aalten, Azelo, Bellingwolde, Crailo, Geeuwenbrug, Rotterdam en Sweikhuizen. Uiterlijk 1 maart 2012 moeten deze locaties hun deuren hebben gesloten.

gemaakt op basis van een aantal criteria: flexibiliteit, kwaliteit, betaalbaarheid, duurzaamheid, veiligheid/leefbaarheid/beheersbaarheid, bestuurlijk draagvlak en maatschappelijke verankering. In december kondigt het COA aan nog eens 2.400 plaatsen af te stoten. Voor de bestaande locaties kijkt het COA hoe het zuiniger kan. We blijven dan ook doorgaan met het duurzaam (her)ontwikkelen van locaties. ■

> **Zie ook de dynamiek van openen en sluiten hoofdstuk 4.**

Om tot het besluit te komen welke locaties dicht gaan, wordt een zorgvuldige afweging

Voorwoord Ella Kalsbeek >

Jaarverslag raad van toezicht >

Inhoud

1 365

2 Lente

3 Op termijn

4 Tijdloos

5 24 uur

6 Tegenwoordig

7 Gelijktijdig

8 O.V.T

9 Kortom

Jaarverslag raad van toezicht

Hart en ziel

Ella Kalsbeek verbindt zich in 2011 aan het COA als zij op 19 oktober 2011 door de minister van Immigratie, Integratie en Asiel wordt benoemd tot lid van de raad van toezicht. Ze heeft in haar carrière al eerder met het COA van doen gehad, waarmee ze in 2011 opnieuw kennismakt.

De raad van toezicht brengt jaarlijks een jaarverslag uit. Dit jaar is het verslag samengevoegd met het sociale jaarverslag van het COA. Na de onrust binnen het COA en de op non-actiefstelling van algemeen directeur Nurten Albayrak leggen vier leden hun functie tijdelijk neer voor de duur van de onderzoeken. Vicevoorzitter Jaap Besemer biedt zijn ontslag aan. Op 19 oktober benoemt de minister Ella Kalsbeek-Jasperse als lid van de raad van toezicht. Een eerste indruk van haar ervaringen bij het COA en de verantwoording van de raad van toezicht vindt u op de volgende pagina's.

[Jaarverslag raad van toezicht >](#)

[Voorwoord Ella Kalsbeek >](#)

Inhoud

1 365

2 Lente

3 Op termijn

4 Tijdloos

5 24 uur

6 Tegenwoordig

7 Gelijktijdig

8 O.V.T

9 Kortom

Locatie: **Hoofdkantoor Rijswijk**
Naam: **Ella Kalsbeek**
Tijdsbeeld: **“Ondanks de gevolgen voor medewerkers van de krimpende organisatie, blijven ze zich met hart en ziel inzetten voor hun werk.”**

“Het was een hernieuwde kennismaking met het COA toen ik eind oktober 2011 tot lid van de raad van toezicht werd benoemd. Hernieuwd, omdat ik in de periode 2001-2002 als staatssecretaris van Justitie ook te maken had met het asielvraagstuk en het COA.

De eerste maanden viel me op dat er in de jaren veel is veranderd. De opvang is efficiënter geworden en de samenwerking met andere partijen speelt een veel belangrijkere rol. Wat niet veranderd is, is de onvermoeibare inzet van de medewerkers om een goede opvang neer te zetten. Met hart en ziel werken zij met de vluchtelingen die veelal een heel moeilijke achtergrond hebben. Ik heb grote bewondering voor hun werk en hun inzet. Daarnaast vroegen de onderzoeken naar het COA en de gerechtelijke procedures veel van mijn aandacht. Ik sprak medewerkers en ketenpartners over de cultuur en bestuursstijl bij het COA. Ook het rapport Scheltema/Rijdsijk toont aan dat er iets moet veranderen. Ik bewonder de moed van de medewerkers om bij te dragen aan de onderzoeken. En dat, te midden van de krimp van de organisatie waardoor locaties sluiten en er banen op centraal niveau zullen verdwijnen. Medewerkers blijven functioneren, daar heb ik veel respect voor.

De cultuur en de structuur van het COA moeten veranderen en de samenwerking binnen de keten moet worden geïntensiveerd. En daarbij mogen we de continuïteit en onze blik naar buiten niet uit het oog verliezen. Een pittige klus, maar ik zet me er van harte voor in, samen met nieuwe leden van de raad van toezicht. Het is een prachtige organisatie met een mooie opdracht. Mensenwerk dat met aandacht moet worden verricht; aandacht voor de asielzoekers en voor de medewerkers.” ■

Ella Kalsbeek

Jaarverslag raad van toezicht >



Jaarverslag raad van toezicht

Met de inwerkingtreding van de ‘Wet van 20 mei 2010 tot wijziging van de Wet Centraal Orgaan opvang asielzoekers in verband met de kaderwet zelfstandige bestuursorganen en de instelling van een raad van toezicht’ per 1 januari 2011, kent het COA formeel een raad van toezicht en een bestuur.

Het jaar 2011 is een veelbewogen jaar voor de hele organisatie. Naar aanleiding van berichtgeving medio september door de NOS over de algemeen directeur Nurten Albayrak-Temur verandert er – voor velen onverwacht – veel. Het COA gaat een roerige tijd tegemoet. Medewerkers gaan, ondanks de negatieve beeldvorming over ‘hun’ organisatie COA, adequaat door met de huisvesting en begeleiding van asielzoekers. Vanuit de raad van toezicht en het bestuur wordt daarvoor grote waardering uitgesproken.

De minister besluit nader onderzoek te verrichten en de (toenmalige) raad van toezicht stelt de algemeen directeur op non-actief. Harry Paul start op 3 oktober als voorzitter van het bestuur a.i.

De leden van de raad van toezicht (te weten Loek Hermans, Anne-Wil Duthler, Rein Willems en Ronald Bandell) leggen op 11 oktober hun functie tijdelijk neer voor de duur van de onderzoeken. Jaap Besemer biedt op die datum zijn ontslag aan als lid van de raad van toezicht. Op 19 oktober benoemt de minister voor Immigratie, Integratie en Asiel Ella Kalsbeek-Jasperse als lid van de raad van toezicht.

Begin november 2011 stelt de minister voor Immigratie, Integratie en Asiel de onafhankelijke Onderzoekscommissie COA (commissie Scheltema/Rijsdijk) in om onderzoek te doen naar het functioneren van het COA.

Vooruitblik 2012

Na de publicatie van het rapport van de Onderzoekscommissie COA start de ontslagprocedure voor de algemeen directeur. Het dienstverband van de algemeen directeur is opgezegd met ingang van 23 april 2012, met in achtneming van de opzegtermijn die loopt tot 1 augustus 2012.

Met de implementatie van de reorganisatie Anders werken per 1 oktober 2012 kent het COA een driehoofdig bestuur. De werving voor een voorzitter van het bestuur COA start begin juni 2012.

Bij besluit van de Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel van 13 juli 2012 is Jan-Kees Goet benoemd tot voorzitter van het bestuur van het COA voor de periode van 15 oktober 2012 tot 15 oktober 2016 (Staatscourant 2012-15546).

Twee nieuwe leden van het bestuur zullen extern worden geworven. Het wervingstraject start medio oktober 2012 en het streven is dat in de eerste helft van 2013 twee nieuwe leden van het bestuur door de minister zijn benoemd. Om te zorgen voor

de continuïteit en om vorm te geven aan het traject Anders werken nemen Petra Ginjaar en Rien van Immerseel vanaf 1 oktober 2012 de twee bestuursfuncties waar tot het moment waarop deze zijn vervuld.

Na het verschijnen van het rapport van de Onderzoekscommissie COA medio april 2012 verleent de minister voor Immigratie, Integratie en Asiel aan de tijdelijk teruggetreden leden van de raad van toezicht (Loek Hermans, Anne-Wil Duthler, Rein Willems en Ronald Bandell) ontslag. Op basis van een geactualiseerd profiel voor de raad van toezicht start eind mei 2012 de werving voor vier leden van de raad van toezicht. Bij besluit van de Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel van 17 juli 2012 zijn mevrouw Edith Snoeij en de heren Henk Broeders, Henk van Brummen en Ruud Hopstaken benoemd tot lid van de raad van toezicht van het COA voor de periode van 1 augustus 2012 tot 1 augustus 2016

(Staatscourant 2012-15546). Ella Kalsbeek-Jasperse is benoemd tot voorzitter van de raad van toezicht van het COA voor de periode van 1 augustus 2012 tot en met 18 oktober 2015 (Staatscourant 2012-15545).

Handvest Publiek Verantwoorden

Het COA neemt deel aan de Handvestgroep Publiek Verantwoorden en onderschrijft de uitgangspunten en principes zoals in de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners neergezet. De code schrijft voor dat organisaties in hun jaarverslag een toelichting opnemen over de public governance structuur waarin ze aangeven of de bepalingen in de code worden opgevolgd en zo niet, waarom dat het geval is.

Bestuur

Conform artikel 1 lid 2, 3 en 4 van het Reglement voor het bestuur van het COA verklaart het COA te beschikken over een intern risicobeheersings- en controlesysteem. Met dit raamwerk geeft het COA gestructureerd inzicht in de risico's, beheersmaatregelen, de wijzigingen en

verbeteringen en behaalde resultaten. Significante wijzigingen en belangrijke verbeteringen zijn met de raad van toezicht besproken. In hoofdstuk 1.8 Verslag over de bedrijfsvoering wordt het 'in control framework' en werking daarvan nader toegelicht.

Het bestuur rapporteert elk kwartaal door middel van de financiële kwartaalrapportage aan de raad van toezicht. Deze rapportage bevat een financiële - en liquiditeits-rapportage en gaat in op de risico's en voortgang van de opvolging van de management letter punten van de externe accountant en de verbeterpunten vanuit de interne Auditdienst.

De minister stelt conform de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen de hoogte van de bezoldiging of schadeloosstelling van de bestuurders vast. De bezoldiging van de bestuurders zal niet liggen boven het in de publieke sector geldende maximum.

Raad van toezicht tot 11 oktober 2011 (vijf actieve leden)

De raad van toezicht bespreekt ten minste een keer per jaar met de minister, in afwezigheid van het bestuur, zowel zijn eigen functioneren als van het bestuur en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden. Op 14 maart 2011 vindt de evaluatie van de raad van toezicht en het bestuur plaats.

Op 14 maart en 19 september 2011 vindt bestuurlijk overleg met de minister voor Immigratie, Integratie en Asiel plaats. De raad van toezicht vergadert in 2011 drie keer (in maart, juni en september). De auditcommissie van de raad van toezicht komt in maart 2011 eenmaal bijeen. Na bespreking in de auditcommissie stelt de raad van toezicht in aanwezigheid van de accountant in de maartvergadering de Financiële verantwoording 2010 vast en bespreekt het accountantsverslag.

Raad van toezicht vanaf 19 oktober 2011 (één nieuw actief lid)

De raad van toezicht vergadert in december 2011 en keurt in deze vergadering het jaarplan en begroting 2012 goed.

Tevens stemt de raad van toezicht in deze vergadering in met het reglement voor de raad van toezicht, het reglement voor het bestuur en de bevoegdhedenregeling (bijlage bij het reglement voor het bestuur). Na de goedkeuring van de minister voor Immigratie, Integratie en Asiel worden de reglementen en bevoegdhedenregeling in de Staatscourant (Staatscourant 2011-24031, 24032 en 24033) gepubliceerd. Hiermee zijn tevens alle genomen besluiten en ondertekeningen terugwerkend vanaf 1 januari 2011 formeel bekrachtigd. Per 1 oktober 2012 is de sturing van het COA opnieuw vormgegeven als gevolg

van de reorganisatie Anders werken. De veranderingen hebben invloed op de bevoegdheden van het lijnmanagement en de medewerkers op basis waarvan de Bevoegdhedenregeling COA is gewijzigd. De minister voor Immigratie, Integratie en Asiel keurt de Bevoegdhedenregeling COA goed en deze wordt gepubliceerd in de Staatscourant (Staatscourant 2012-19972).

In de reglementen van de raad van toezicht en het bestuur is opgenomen dat het bestuur in ieder geval ter goedkeuring dan wel instemming aan de raad van toezicht voorlegt de besluiten van het bestuur bedoeld in artikel 11, lid 2, onderdelen e. en f. van de Wet COA betreffende het doen van investeringen of desinvesteringen en het aangaan van meerjarige exploitatieovereenkomsten waarvan het geldelijk belang een bedrag van € 10 miljoen te boven gaat.

De hoogte van de vergoeding van de voorzitter en leden van de raad van toezicht is vastgelegd in de Regeling

Bestuursvergoeding Centraal Orgaan opvang asielzoekers.

Met ingang van 1 juni 2012 treedt de Regeling van de Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel van 24 mei 2012, houdende de vergoeding aan de voorzitter en de leden van de raad van toezicht van het COA (Regeling vergoeding raad van toezicht COA) in werking (Staatscourant 2012-10778).

Alle leden van de raad van toezicht zijn onafhankelijk in de zin dat de afhankelijkscriteria zoals genoemd in artikel 2, lid 3 van het reglement voor de raad van toezicht van het COA (Staatscourant 2011-24031) niet op hen van toepassing zijn.

Raad van toezicht vanaf 1 augustus 2012 (vijf nieuwe actieve leden)

De raad van toezicht vergadert in september 2012 en stelt uit zijn midden een auditcommissie en renumeratiecommissie samen. Daarnaast benoemt de raad van toezicht een vicevoorzitter/secretaris. ■

Lente

Kinderen zijn in de lente van hun leven. Binnen de opvang verdienen ze extra en specifieke aandacht. Ze moeten zich net als Nederlandse kinderen veilig voelen, buiten kunnen spelen en hun huiswerk kunnen maken, ondanks de bijzondere omstandigheden waarin ze opgroeien. Het is onze verantwoordelijkheid om een veilige leefomgeving te bieden.

Vanuit het project 'Kind in de Opvang' worden activiteiten ondernomen om de tijd die kinderen in het azc doorbrengen zo normaal mogelijk te maken. Zo kwamen er dit jaar huiswerkruimten en werd op een aantal locaties een jongerenraad ingesteld. Het welzijn van een kind op een azc heeft onze blijvende aandacht. Want een kind heeft onder elke omstandigheid het recht om kind te zijn.



2 Kinderen in de opvang

Betere cijfers door de huiswerkruimte

Vanuit het project Kind in de Opvang worden in 2011 speciale huiswerkruimten op azc's ingericht waar de kinderen hun huiswerk kunnen maken. Op azc Den Helder loopt de huiswerkruimte goed. Zeven dagen per week na schooltijd is de ruimte open. Overdag is het een leslokaal voor volwassenen, na 16.00 uur wordt dit het domein van de jeugd. De jongeren sloten met de opvangmedewerkers een contract en dragen zelf de verantwoordelijkheid voor het sleutelbeheer, openen, sluiten en gebruik van de ruimte. Een regeling waar in Den Helder positieve ervaringen mee zijn. Een gesprek met twee vaste gebruikers, Omid Qorban Zadeh (15 jaar) en Najib Paywand (18 jaar), beiden uit Afghanistan.

Korte berichten





Locatie: **azc Den Helder**

Naam: **Omid en Najib**

Tijdsbeeld: **Omid: "Ik zit hier bijna elke dag.**

In het begin ging er nog wel eens iets mis, met de sleutel. Maar nu gaat het goed. ." Najib: "Omdat ik nu dagelijks op de computer kan, is mijn taal verbeterd."

Omid: "Ik zit hier bijna elke dag. Soms voor drie uurtjes, soms tot 10 uur in de avond. In het weekend kom ik ook overdag. In het begin ging er nog wel eens iets mis met de sleutel. Maar nu gaat het goed. Wij hebben een contract getekend, als iemand de sleutel ophaalt, dan is diegene ook verantwoordelijk voor dat de computers uit zijn en dat de ruimte opgeruimd is." Najib: "De huiswerkruimte is nu een paar maanden open. Daarvoor konden we twee keer in de week een paar uurtjes in het computerlokaal terecht om iets op de computer op te zoeken. Er was geen ruimte om te leren, alleen thuis. Daar is het een beetje donker en veel herrie."

Omid: "Als wij veel huiswerk hebben, dan nemen we dat mee en gaan we hier huiswerk maken. De computer gebruiken we voor vertaling als we een woord niet kennen. En als we geen huiswerk hebben dan mogen we de computer vrij gebruiken." Najib: "Ik merk dat ik betere cijfers haal. Voor mij is het echt veel beter. Vroeger kon ik niet echt goede zinnen maken. Maar nu kan ik makkelijk op de computer dingen opzoeken en woorden vertalen. Voor mij is dit echt heel fijn." Omid: "Er is nu ook een andere ruimte geopend, het praathuis voor degenen die willen praten. Daar staat ook een voetbaltafel. Jongens die klaar zijn met hun huiswerk gaan dan door naar het praathuis." Najib: "Er is hier veel veranderd. Daar ben ik heel blij mee." ■

Korte berichten



Inhoud

1 365

2 Lente

3 Op termijn

4 Tijdloos

5 24 uur

6 Tegenwoordig

7 Gelijktijdig

8 O.V.T

9 Kortom

Gezinslocaties

Het COA kreeg in juli 2011 van de minister van Immigratie, Integratie en Asiel de opdracht voor het inrichten van zogenoemde gezinslocaties. In deze locaties gaat het COA gezinnen met minderjarige kinderen opvangen, waarvan in formele zin het recht op opvang is verlopen. Dit naar aanleiding van een uitspraak van het Haags Gerechtshof dat de opvang van kinderen van uitgeprocedeerde asielzoekers niet zomaar mag worden beëindigd. Er openen in de zomer twee gezinslocaties: Gilze en Katwijk.

Op de opvanglocatie is het voorzieningenniveau soberder dan op een regulier azc. De voorzieningen voor kinderen op de gezinslocaties zijn wel hetzelfde als in een asielzoekerscentrum. Er is een kinderspeelplaats, een Open Leercentrum, huiswerkruimtes en er worden activiteiten voor kinderen georganiseerd door de Nationale stichting ter bevordering van Vrolijkheid. Uitgangspunt is dat de gezinnen zich op de locatie voorbereiden op de terugkeer naar hun land van herkomst. De kinderen gaan wel gewoon naar school.



Voor de doelgroep bestaat een aangepaste vorm van verstrekkingen. Plaatsing in een gezinslocatie komt immers alleen voor als het recht op opvang is beëindigd. Daarom is bij de gezinslocatie geen sprake van opvang in de zin van de Regeling verstrekkingen asielzoekers van 2005. Alleen een vergoeding voor het eten en een specifieke vergoeding per kind wordt verstrekt. Eind 2011 bezoekt minister Leers de gezinslocatie Katwijk. Hij geeft tijdens het bezoek aan dat bij de gezinslocatie de inzet moet zijn dat er gewerkt moet worden aan een liefst vrijwillige terugkeer. ■

Pilot Kinderfietsen

Het project 'Kind in de Opvang' start in oktober 2011 met een pilot Kinderfietsen, voor de lokale inzameling van fietsen. Het doel is om kinderen van 4 tot en met 17 jaar een fiets in bruikleen te geven om op die manier hun mobiliteit te vergroten.

Het COA werkt in deze pilot samen met de Rabobank Foundation, de ANWB en de Nationale stichting ter bevordering van Vrolijkheid. De ANWB verzorgt fietslessen en maakt kinderen weerbaarder in het verkeer. De ervaringen uit een eerdere landelijke pilot zijn in deze pilot meegenomen en het uitleensysteem wordt verder aangescherpt. Deze pilot levert een handboek Fietsenplan op, waarmee locaties zelf aan de slag kunnen om dit fietsenplan uit te voeren. ■

Op termijn

In 2011 daalt de bezetting van asielzoekers in de opvang flink. Niet alleen verblijven er minder asielzoekers bij het COA, de periode dat ze bij ons woonachtig zijn is ook korter. Dit heeft te maken met de nieuwe asielprocedure die in 2010 is ingevoerd, waardoor de procedures over het algemeen korter duren. Ook is het voor een deel te danken aan het verbeteren van de processen rondom uistroom. Het Kabinet hecht hier grote waarde aan en binnen de keten werken we nauw samen om dit te realiseren.

We sturen in 2011 sterk op de termijn waarin asielzoekers in de opvang verblijven. Het verkorten ervan realiseren we met andere werkwijzen en met pilots om nieuwe werkwijzen te onderzoeken. Zo stromen uitgeprocedeerde asielzoekers sneller uit en kunnen vergunninghouders eerder starten aan hun toekomst in Nederland.

3 Korter in de opvang

Hervestigde vluchtelingen

De United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR) heeft een programma dat de mogelijkheid biedt om vluchtelingen in een vluchtelingenkamp te hervestigen in een ander land. Sinds 1997 komen via dit programma ongeveer vijfhonderd vluchtelingen per jaar voor hervestiging naar Nederland. In 2011 wordt een nieuwe werkwijze geïntroduceerd zodat een vluchteling zich nog sneller thuis voelt in Nederland. COA en gemeenten trekken hierin samen op. In de provincie Friesland, maar bijvoorbeeld ook in de gemeente Raalte waar dit jaar een tweede groep Bhutanese vluchtelingen zich vestigt. Casemanager Daniël Meijerink van de gemeente Raalte is hierbij nauw betrokken.

Korte berichten



In de oude situatie werden uitgenodigde vluchtelingen tijdens hun eerste periode in Nederland opgevangen in azc Amersfoort. Van daaruit werd bekeken naar welke woonplaats zij gingen. In de nieuwe situatie vindt de voorbereiding voor de vluchtelingen plaats in het vluchtelingenkamp. Bij aankomst in Nederland worden zij de eerste 48 uur begeleid door het COA. Daarna stromen zij door naar hun nieuwe woning. De huisvesting van de vluchtelingen in een gemeente wordt onder andere via groepplaatsing gerealiseerd. Dit heeft als voordeel dat de vluchtelingen elkaar kunnen steunen. Voor de gemeente is het praktisch om zaken in één keer voor een grote groep te regelen. Volgens Daniel Meijerink is dat is tegelijkertijd ook een uitdaging, want de gemeente moet ineens veel doen voor een grote groep.

Om gemeenten voor te bereiden op de nieuwe werkwijze organiseert het COA workshops. Daniël volgt er een aantal in 2011. Hij is er positief over, doordat de vragen die leven gelijk door COA-medewerkers worden beantwoord. Daarbij kunnen gemeenten onderling

Locatie: **gemeente Raalte**

Naam: **Daniël Meijerink**

Tijdsbeeld: **"De overdracht van de huissleutel, de sleutel tot een nieuw leven."**

ook ervaringen uitwisselen. Als Daniel in de workshop aangeeft dat Raalte problemen heeft met het regelen van de ziektekostenverzekering, blijkt dat meer gemeenten dat probleem hadden. Gezamenlijk kijken ze vervolgens naar hoe dat beter kan.

Later in 2011 vestigt de eerste groep vluchtelingen zich via deze nieuwe werkwijze in Raalte. Daniël weet inmiddels dat je als gemeente flexibel moet zijn. Hij benoemt ook de samenwerking met het COA en bijvoorbeeld ook VluchtelingenWerk als heel belangrijk, omdat alle partijen een gezamenlijk doel hebben. En dat is dat de gemeente Raalte deze groep mensen een goede toekomst kan bieden. ■



Korte berichten



Inhoud

1 365

2 Lente

3 Op termijn

4 Tijdloos

5 24 uur

6 Tegenwoordig

7 Gelijktijdig

8 O.V.T

9 Kortom



Kortere verblijfsduur

De bezetting van asielzoekers in de opvang daalde in 2011 sterk. Deze daling is mede te danken aan het verbeteren van de processen rondom uitstroom. We kijken kritisch naar onze reguliere werkwijzen en in pilots onderzoeken we nieuwe manieren van werken.

Afdeling Plaatsing

Allereerst wordt er in de reguliere bedrijfsvoering continu gekeken naar hoe het plaatsingsproces sneller en beter kan. Gemiddeld is de wachttijd voor een vergunninghouder aan het begin van

2011 zeven maanden voordat hij naar een woning kan. Onze afdeling Plaatsing werkt er gedurende het jaar hard aan om deze wachttijd naar beneden te krijgen. Eind 2011 is die gedaald naar vijf maanden gemiddeld. Succesfactoren hierbij zijn dat niet langer met de start van het uitplaatsingsproces wordt gewacht op het vergunninghouderspasje en de versnelling van de inschrijving in het GBA. Voor 2012 is het streven om de wachttijd voor een woning nog verder naar beneden te krijgen, hierbij wordt tevens gekeken naar de uitkomsten van de pilot Sneller Thuisgeven.

Sneller Thuisgeven

In 2011 gaat in de provincies: Utrecht met uitzondering van de bestuursregio Utrecht, Friesland en Drenthe de pilot Sneller Thuisgeven van start. Het streven is de verblijfsduur van de vergunninghouder korter te maken vanaf het moment dat hij de vergunning heeft gekregen. Hierbij brengt een regievoerder van het COA binnen één week na vergunningverlening een koppeling tot stand tussen gemeente en vergunninghouder. De gemeente heeft vervolgens tien weken de tijd om de vergunninghouder te plaatsen in een huis in de gemeente. Gemeenten worden in deze pilot eerder dan voorheen verantwoordelijk voor de huisvesting van een vergunninghouder. De resultaten van deze pilot worden opgenomen in de eindevaluatie die in 2012 gereed is.

Pilot 28-dagentermijn

De Kaderbrief van november 2010 stelt een strakkere handhaving van de 28-dagentermijn. In een pilot geeft het COA hier in 2011 opvolging aan, tezamen met de ketenpartners. Een flink aantal acties wordt uitgevoerd. Bijvoorbeeld het verbeteren van de informatiepositie van het COA en een maandelijkse bestandsvergelijking binnen de keten om beter te kunnen sturen. Ook werken we samen met DT&V en de IND in het experiment Logistieke kwaliteit, waar gewerkt wordt aan verbetering in de gegevensverzameling. Het zijn een paar voorbeelden van het werk dat wordt verzet. Met als resultaat een snellere uitstroom van uitgeprocedeerde asielzoekers eind 2011. ■

Tijdloos

Duurzaamheid is voor het COA ook in 2011 een belangrijk begrip. We investeren in duurzame relaties met partners [> hoofdstuk 7] en we kijken naar de duurzaamheid van onze locaties. Zodat deze ook op langere termijn bruikbaar blijven voor de omgeving.

De keuze voor duurzaam heeft een aantal voordelen: het is goedkoper in gebruik, beter voor het milieu, de leefomgeving wordt voor de asielzoeker prettiger en het werkklimaat is voor de COA-medewerker gezonder. Samen met de gemeente bekijken wij hoe een locatie het beste kan worden ingevuld, zodat als wij weggaan de locatie makkelijk een andere bestemming kan krijgen. Tijdloos dus: niet alleen kijken naar vandaag, maar ook naar morgen.



4 Duurzame locatie

Bijzondere school met een eigen dynamiek

In 2011 start de bouw van twee duurzame locaties, Dronten en Luttelgeest. Deze twee azc's passen volledig in de vastgoedvisie van het COA. Bij de bouw wordt niet alleen gekeken naar de ruimten voor de bewoners en de COA-medewerkers. Ook azc-school de Wissel wordt volledig nieuw gebouwd. Met schooldirecteuren Ella van Essen en Sandra van der Tempel en de locatiemanager van azc Luttelgeest, Reurik Regelink, nemen we een kijkje.

Korte berichten





Locatie: **azc-school de Wissel**

Naam: **Ella van Essen en Sandra van der Tempel**

Tijdsbeeld: **“Reguliere basisschoolkinderen moeten naar school. Deze kinderen mogen naar school. Ze zijn zo leergierig. Als de school onverhoopt een keer dicht is, dan balen ze echt dat ze niet naar school mogen. Op welke school zie je dat nou?”**

Na de zomervakantie van 2012 moet het gebouw in gebruik worden genomen. Onnodig om te zeggen dus dat er hard wordt gewerkt op de bouwlocatie. Bouwvakkers lopen af en aan.

Ella: “De grootste veranderingen zijn denk ik de arbeidsomstandigheden voor het personeel en de lessituatie voor de leerlingen. In het huidige gebouw is het gehorig”. Sandra: “Als in het ene lokaal gezongen wordt door de kinderen kan het lokaal ernaast gaan meezingen.”

Reurik: “Bij de bouw van de duurzame locatie kijken we niet alleen naar de woningen, het geldt ook voor de dienstgebouwen zoals de school. Wij als COA faciliteren de bouw. Wij dragen de sleutel over aan de gebruiker en die wordt officieel ook de huurder van het gebouw. Dat is een bijzondere situatie.” Sandra vult aan: “En binnen het onderwijs is dat ook wel uniek. In onze stichting zijn wij de enige die een schoolgebouw huurt. Ook is het bijzonder dat we een school krijgen die permanent gebouwd wordt.

Super gewoon.” Ella: “Wij zijn hier nu anderhalf jaar samen directeur. En het is zo leuk. De dynamiek van het lesgeven vind ik heel erg mooi. Iedere dag is anders. Op onze andere school is een schooljaar redelijk constant. Hier is het anders. In de ene week komen er tien kinderen bij, dan gaan er weer vijftien kinderen weg.” Sandra: “Voor een heel groot deel lijkt dit een gewone basisschool. Je moet net als andere scholen aan een aantal doelen voldoen. Wat het anders maakt is de snelle wisselingen van de leerlingen, en het verschil in cultuur. Maar we houden wel heel duidelijk voor ogen dat wij een school zijn. Ook al is het een ander soort school. Ons hoofddoel is anderstalig onderwijs geven aan 4 tot 12 jarige kinderen.” ■

Korte berichten



De dynamiek van openen en sluiten

Het COA is een groei- en krimporganisatie. De omvang wordt bepaald door het aantal asielzoekers. Op basis van een lange termijnverwachting wordt besloten of er behoefte is aan meer of juist minder locaties. Momenteel hebben we te maken met een structureel dalend aantal asielzoekers en is het verblijf in de opvang korter. Er zijn dus minder bedden nodig.

Aan de andere kant wil het COA de asielzoekerscentra die open blijven zuiniger in onderhoud maken. Om die reden worden locaties herontwikkeld of in sommige gevallen nieuw gebouwd. Dat betekent dat het openen en sluiten van locaties naast elkaar bestaat.

Onze vastgoedvisie waarmee sinds 2011 wordt gewerkt, gaat uit van de duurzame ontwikkeling van de gebouwen. We hebben te maken met een dynamische vraag naar opvanglocaties voor asielzoekers. Op basis van een actuele prognose over de ontwikkeling van de in- en uitstroom van asielzoekers wordt een planning gemaakt voor de komende twaalf maanden voor de mutatie (openen, sluiten of uitbreiden) van de locaties. ■

Hoe gaat het openen van een opvanglocatie in zijn werk?

- Bij het openen van een locatie speelt de behoefte aan opvangplaatsen een rol. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bepaalt, mede aan de hand van de verwachte in- en uitstroom van asielzoekers, hoeveel plaatsen beschikbaar moeten zijn.
- Op basis van het inzicht in benodigde capaciteit (of: op basis van de geplande aantallen) gaat het COA op zoek naar opvanglocaties. De eigenaar van een gebouw of terrein – zoals een projectontwikkelaar, een makelaar, een particulier, het Rijk, een provincie of een gemeente – kan de locatie ook zelf aanbieden.
- Er vindt een beoordeling van de locatie plaats op grond van technische -, veiligheids -, kwalitatieve en financiële aspecten, alsmede de politiek-bestuurlijke haalbaarheid van een mogelijke vestiging.
- Met de gemeente wordt een samenwerkings-overeenkomst gesloten waarin afspraken staan over onder meer de vestigingsduur van de locatie, het aantal opvangplaatsen, de organisatie van het centrum, de financiering, de overlegstructuur en het onderwijs aan asielzoekerskinderen.
- Bij een geschikte locatie volgen commerciële onderhandelingen tussen het COA en de eigenaar.
- Goedkeuring door de gemeente maakt de komst van de opvanglocatie definitief.



- Medewerkers van het COA treffen vervolgens in samenwerking met ketenpartners voorbereidingen op de komst van nieuwe tijdelijke inwoners van de gemeente.
- Na instroom huisvest een opvanglocatie van gemiddelde omvang zo'n 40 nationaliteiten. Bewoners kunnen vervolgens met behulp van professionele begeleiding van het COA, de ketenpartners en vrijwilligers werken aan hun toekomst. ■

24 uur

Veiligheid is de afgelopen jaren steeds hoger op de maatschappelijke agenda komen te staan. Bij het COA is veilig wonen en werken op een azc altijd al een belangrijk facet van ons werk geweest.

Nieuwe ontwikkelingen worden nauwlettend in de gaten gehouden. Niet voor niets staat in onze missie dat wij mensen in een kwetsbare positie veilige huisvesting bieden. En ook als werkgever neemt het COA zijn verantwoordelijkheid. Daarom doen we mee aan het landelijk programma 'Veilige Publieke Taak'. In 2010 is er een norm opgesteld, welk gedrag accepteren we niet. In het afgelopen jaar is deze norm in de praktijk getoetst op vier locaties en inmiddels wordt er organisatiebreed mee gewerkt.

Veiligheid is ook onderdeel van het vaste arbo-beleid. In 2011 bezoekt de arbeidsinspectie van het ministerie van Sociale Zaken, negen locaties van het COA. Specifieke aandachtspunten zijn de biologische agentia (besmettingsgevaar) en agressie en geweld. Conclusie: er gaat veel goed en er kunnen dingen beter. Inmiddels hebben we aanpassingen gedaan, zoals de invulling van de cursussen omgaan met agressie en geweld en het opstellen van nieuwe procedures om besmettingsgevaar te verminderen. Zodat de tijd die bewoners doorbrengen in de locaties en de werktijd van de medewerkers zo veilig mogelijk wordt.

5 Veilige Publieke taak

'Door risico's te benoemen maak je het bespreekbaar'

Azc Nijmegen is gevestigd in een voormalige kazerne, in het hart van Nijmegen Oost. Dit is één van de vier COA-locaties waar in 2011 de pilot 'Veilige publieke Taak' loopt. Zichtbaar en onzichtbaar wordt de locatie gedurende het jaar veiliger voor medewerkers. Programmabegeleider Wout Voskamp en Parvaneh Safari Jafarlou geven een rondleiding.



Korte berichten



Inhoud

1 365

2 Lente

3 Op termijn

4 Tijdloos

5 24 uur

6 Tegenwoordig

7 Gelijktijdig

8 O.V.T

9 Kortom

We beginnen in het kantorengedeelte van het azc en lopen langs een aantal spreekkamers. Door de glazen ruit heen is te zien dat een bewoner in gesprek is met een COA-medewerker. Wout wijst naar de dichte deuren en vertelt dat die nog geen half jaar geleden geen glas hadden zodat niemand kon zien wat er in de spreekkamer gebeurde. Parvaneh vult aan dat bij een lastig gesprek de deur vaak een beetje open bleef staan zodat collega's het gesprek konden volgen. Ze zijn nu veel zichtbaarder.

Ook wordt in 2011 een aantal spreekkamers anders ingericht. Zo zit er een noodknop zodat, mocht het nodig zijn, de beveiliging gewaarschuwd kan worden. Maar belangrijker nog dan de concrete aanpassingen is de veiligheidsbeleving van de medewerkers. Tijdens onze rondgang benadrukken Wout en Parvaneh dat door het programma Veilige Publieke Taak veiligheid binnen het team veel

bespreekbaarder wordt. Incidenten worden geregistreerd via een speciaal meldformulier. In het ochtendoverleg zijn eventuele incidenten een vast agendapunt geworden. Doordat ze er dagelijks bij het ochtendoverleg op terug komen wordt een gebeurtenis met meer collega's gedeeld, geeft Wout aan. Er is een cultuur aan het ontstaan waarop ze als collega's tijd nemen en durven te praten over wat het met hen doet, wanneer ze betrokken zijn bij een incident. Door te praten krijgen ze ook sneller een bewoner juist in beeld, besluit Wout.

Dat niet alleen de COA-medewerkers alert zijn op veiligheid maar ook de bewoners, blijkt aan het einde van onze rondgang over het azc als we voor de foto een onveilige situatie in scene willen zetten. Gelijk komt een bewoner naar ons toe om te vragen of alles goed gaat. Wout stelt hem gerust en na ons vriendelijk gegroet te hebben, vervolgt hij zijn weg. ■

Locatie: **Nijmegen**

Naam: **Parvaneh Safari Jafarlou**

Tijdsbeeld: **"Toen ik me besepte dat ik na een vervelend incident met een bewoner, mijn verhaal goed kwijt kon bij mijn collega's"**



Korte berichten



Inhoud

1 365

2 Lente

3 Op termijn

4 Tijdloos

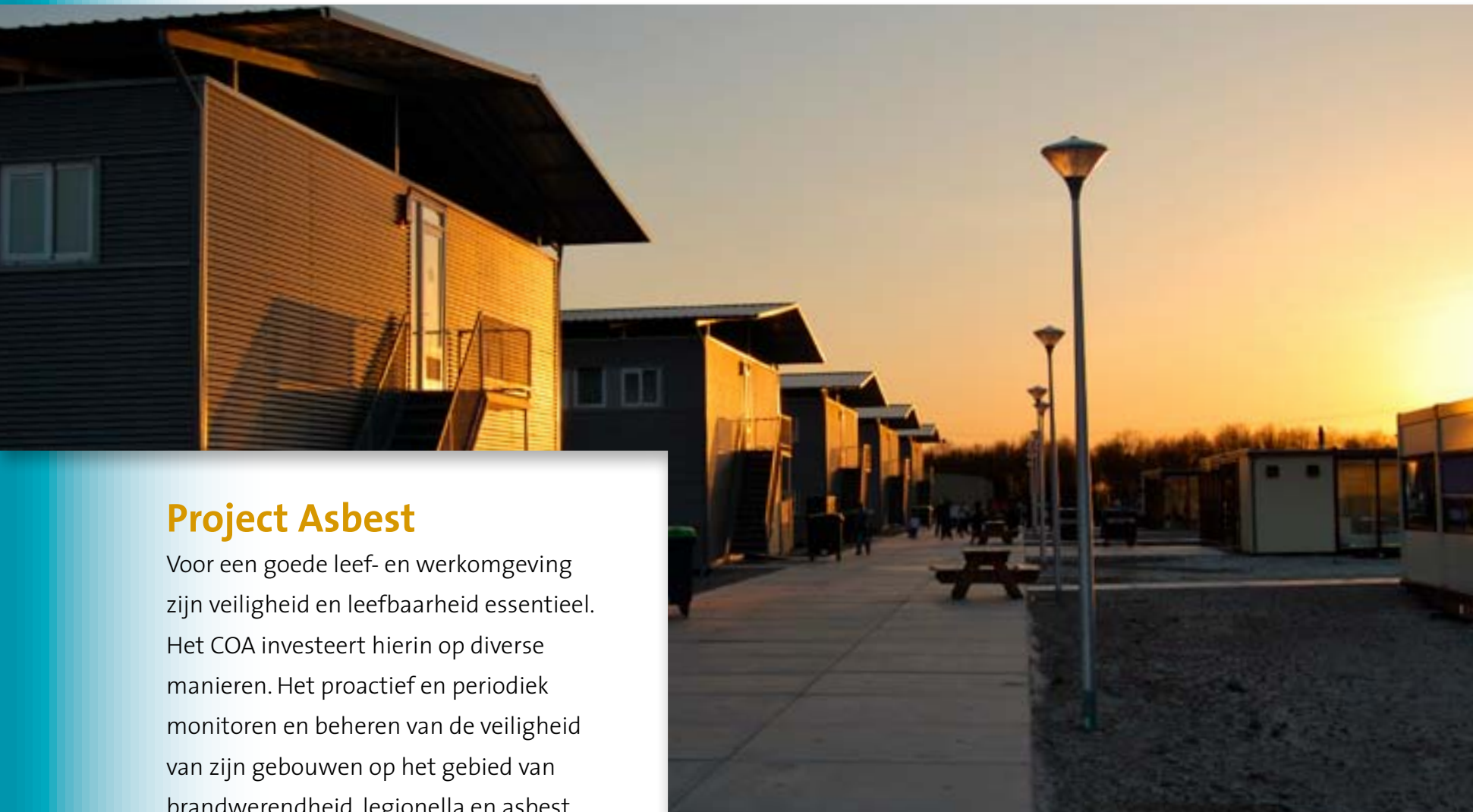
5 24 uur

6 Tegenwoordig

7 Gelijktijdig

8 O.V.T

9 Kortom



Project Asbest

Voor een goede leef- en werkomgeving zijn veiligheid en leefbaarheid essentieel. Het COA investeert hierin op diverse manieren. Het proactief en periodiek monitoren en beheren van de veiligheid van zijn gebouwen op het gebied van brandwerendheid, legionella en asbest horen daarbij. In het project Asbest zijn onze locaties van voor 1994 geïnventariseerd op mogelijke aanwezigheid van asbest en de eventuele risico's die daarbij horen. Het vergroten van de woonveiligheid is hierbij het doel. De asbestbronnen waar een mogelijk gezondheidsrisico bestaat, worden gesaneerd. Medio 2011 wordt het project Asbest afgerond. ■

Kindermishandeling en huiselijk geweld

Mishandeling en verwaarlozing van kinderen door ouders en verzorgers moet zo snel mogelijk worden aangepakt. Om te bekijken of het werken met zogenoemde aandachtfunctionarissen Kindermishandeling en huiselijk geweld ons hierbij in ons werk zou kunnen helpen, start er in 2011 een pilot.

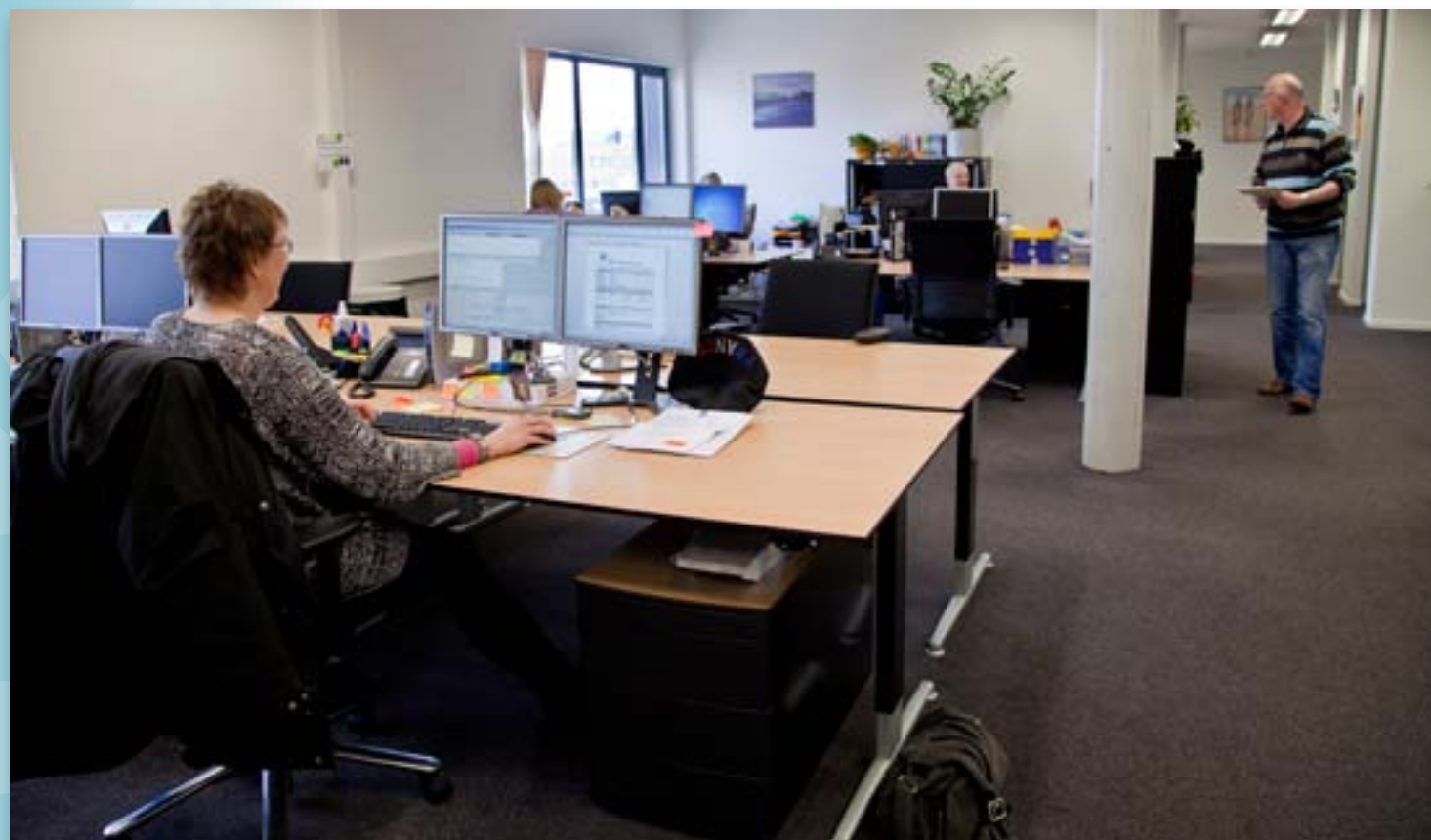
Drie COA-medewerkers, Xander Vink, Anique van Kolfschoten en Nathalie du Mortier, van de locatie Crailo volgen in 2011 een speciale training. Hierin leren zij signalen van mogelijke kindermishandeling en huiselijk geweld nog beter herkennen, hoe hierover een gesprek kan worden aangegaan en op welke manier je dit kan melden bij andere instanties. Als een medewerker het vermoeden heeft van kindermishandeling/huiselijk geweld, bespreekt hij dit met de aandachtfunctionaris, die het verder oppakt.

Volgens Nathalie maakt deze werkwijze de aanpak een stuk overzichtelijker. "In principe is het belangrijk dat alle medewerkers de signalen herkennen. Maar zij hoeven niet het hele protocol te kennen. Dat zorgt voor minder druk." Ook voor de relatie medewerker-bewoner is het volgens Nathalie beter als een zaak wordt overgedragen aan iemand die er met wat meer afstand naar kan kijken. Voor de externe partijen is het prettig dat er een duidelijk aanspreekpunt binnen de locatie is voor meldingen of vermoedens van kindermishandeling of huiselijk geweld. ■

Tegenwoordig

Bij de tijd blijven, betekent ook meegaan met de tijd. Digitalisering en automatisering zijn woorden die onlosmakelijk bij het huidige digitale tijdperk horen. En niet alleen privé, ook in het werk. Geen rapport meer van 30 pagina's, maar een pdf van 3 MB. Het hoort erbij, ook voor het COA. We werken continu aan verbetering van de bedrijfsvoering, door processen te vereenvoudigen.

Bewust wordt er ook óver de COA-grenzen héén, gekeken naar de buitenwereld. Informatie-uitwisseling met onze samenwerkingspartners, we zoeken het op. Hoe kunnen we elkaar op ICT-gebied ondersteunen en versterken. Een ander belangrijk aspect van ons contact met de buitenwereld is kennisdeling. Voor de doorontwikkeling van ons intranet bijvoorbeeld hebben we bezoeken gebracht aan het Openbaar Ministerie en de IND om te zien hoe zij dat hebben ingericht. De eerste stappen op het digitale pad zijn gezet. Om bij te blijven, blijft het COA niet stilstaan en gaat verder de digitale snelweg op. En dat is echt iets van deze tijd.



6 Digitalisering bewonersdossiers

Werken met twee beeldschermen

Het is een stuk leger geworden op de twee bewoners-administratiekantoren van het COA in Meppel en Den Bosch. 20.000 bewonersdossiers staan niet meer fysiek in hangmappen, maar zijn opgeslagen in elektronische mappen in de computer. In 2011 was de digitalisering van de bewonersdossiers een feit. Een omvangrijk project dat een nieuw tijdperk in het werk inluidde.

“Kijk hier kan je nog zien aan het tapijt dat hier vroeger een kast stond.” Conny Siemelink, senior medewerker ondersteuning wijst een deukje in het tapijt aan. Samen met haar collega Yvonne van Bommel lopen we rond op de bewonersadministratie van het COA in Meppel. “Er staan hier nog wel wat kasten, maar veel minder dan eerst. Elk gezin had zijn eigen hangmapje. Nu krijgen we ook nog wel papieren binnen, maar die scannen we.”

De kasten verdwenen, maar de bureaus werden voller. Siemelink: “We zijn gaan werken met twee beeldschermen. Het ene scherm voor het gescande document en in het andere scherm staat IBIS open, het softwareprogramma voor de bewonersdossiers, zodat we gelijk de verwerking kunnen doen. In het begin was het wel even de vraag, kan ik de juiste stukken vinden bij de juiste bewoner, maar inmiddels zijn we daar wel aan gewend.” Van Bommel: “Daarbij, op deze manier werken is ook meer van deze tijd. En de ontwikkeling gaat door. Voor het elektronisch betalen zijn er al een paar formulieren geautomatiseerd. Het ligt in de planning dat

Locatie: **Bewonersadministratie Meppel**
Naam: **Conny Siemelink en Yvonne van Bommel**
Tijdsbeeld: **“Je merkt hoe handig digitalisering is als je telefonisch iets kunt afhandelen omdat de locatie en jij tegelijk hetzelfde dossier in kunnen zien.”**

dat met meer formulieren gaat gebeuren.” Siemelink: “Het heeft inmiddels ook geleid tot kleine procesaanpassingen. Als in een werkwijze eerst faxen stond, staat daar nu digitaal dossier beschikbaar.”

Siemelink: “Ik denk dat het beter werkt. De kans op stukken kwijtraken is kleiner. Bijkomend voordeel is ook dat op de locaties niet meer gewerkt wordt met schaduw dossiers. Alle informatie is op één plek bereikbaar voor iedereen. Dat maakt het efficiënter”. Van Bommel vult aan: “Ook voor bewoners. Als ze op de locatie bij de informatiebalie staan en ze hebben een vraag dan kan de opvangmedewerker zelf kijken in het dossier en de vraag beantwoorden. Ze kunnen direct handelen. Dat is tijdswinst voor iedereen.” ■



Korte berichten



Inhoud

1 365

2 Lente

3 Op termijn

4 Tijdloos

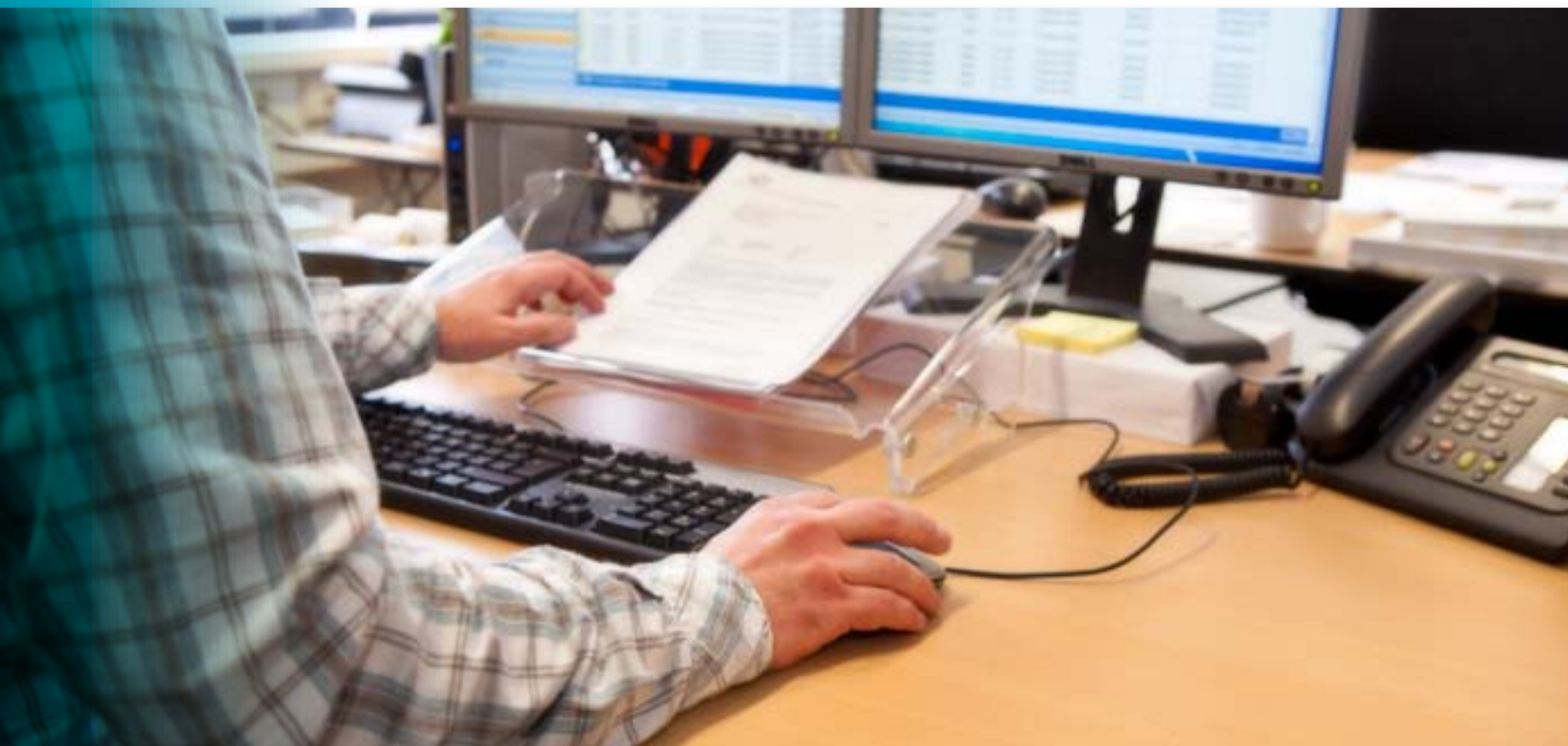
5 24 uur

6 Tegenwoordig

7 Gelijktijdig

8 O.V.T

9 Kortom



De digitale werkomgeving

Om de mogelijkheden van technologie optimaal te gebruiken bij het werk ontwikkelde het COA in 2011 een visie op de digitale werkomgeving. Streven is om gefaseerd tot 2015 de digitale werkomgeving een essentieel onderdeel te laten worden van het werk bij het COA. Het ondersteunt mobiel en flexibel werken, bevordert de samenwerking en het delen en borgen van kennis. Het COA is hierdoor een efficiënte, transparante en moderne organisatie. Dit vraagt niet alleen een technologische aanpassingen. Het management wordt door de toekomstige digitale werkomgeving uitgedaagd om transparanter te zijn en meer te sturen op resultaten dan op aanwezigheid. Van medewerkers wordt meer discipline gevraagd. Zo moeten ze bijvoorbeeld hun kennis op de portal plaatsen en actueel houden. ■

Video conference

Vergaderen zonder er ver voor te hoeven reizen en elkaar via een beeldscherm wel kunnen zien. In 2011 zijn de mogelijkheden onderzocht om de video-conferentie binnen het COA te introduceren. En met succes. Vanaf 2012 zijn de acht clusterkantoren en het hoofdkantoor in Rijswijk met elkaar verbonden door middel van een video-conference systeem. Het bespaart tijd, reiskosten en het is minder belastend voor het milieu. ■

Digitalisering facturenstroom

Een grote stap richting het papierloos werken. De facturenstroom binnen het COA is in 2010 en 2011 volledig gedigitaliseerd. Een factuur die binnenkomt, wordt ingescand en vervolgens geheel digitaal afgehandeld. Voordeel hierbij is dat de factuur makkelijk is terug te vinden, zonder dat er daarvoor een archief hoeft te worden bezocht. ■

Gelijktijdig

Om ons werk goed uit te kunnen voeren, kunnen we niet zonder samenwerking met anderen. We werken graag samen met maatschappelijke en politieke (keten)partners. Ieder hebben we onze eigen verantwoordelijkheid in het asielvraagstuk en gezamenlijk zetten we het beste resultaat neer voor onze opdrachtgever, de maatschappij en uiteraard de bewoner.

Voorals COA, IND en DT&V zijn dit jaar nauwer gaan samenwerken binnen het project Samenwerking in de keten. Gelijktijdig en tezamen onderzoeken we de mogelijkheden om tot efficiencyvoordelen te komen, met als doel kostenbesparingen en kwaliteitsverbetering. Maar ook buiten het project zoeken we nauwere aansluiting met de keten- en andere samenwerkingspartners. En andere partijen zoeken ons ook op. Zo kregen we van IKEA speelgoed voor op de azc's, gaf een supermarkt-keten een recreatieruimte een opknappbeurt en organiseerde de Guusje Nederhorst Foundation voor de eerste keer de Dag van het Vergeten Kind.



7 Samenwerking in de keten

Win-winsituatie door samenwerking

Op zowel beleidsniveau, als weg uitvoeringsniveau, als weg directieniveau zitten de drie organisaties regelmatig aan tafel. De samenwerking tussen IND, COA en DT&V verstevigt zich in 2011 vanuit het project Samenwerking in de Keten. Directeur van de IND, Caroline Postma en Rhodia Maas, directeur DT&V, vertellen erover.

Locatie: **kantoor DT&V**

Naam: **Rhodia Maas**

Tijdsbeeld: **“De energie die loskomt als we met ons drieën om de tafel zitten in de stuurgroep van het project Samenwerking in de keten.”**



Caroline Postma: “We hebben een gezamenlijk belang. Hoe kunnen we in de keten nog beter samenwerken om tevreden klanten te krijgen. Door de samenwerking actief op te zoeken, slaan we een aantal vliegen in een klap. We kunnen goedkoper werken en de klanten worden meer tevreden en de contacten onderling worden nog beter.”
Rhodia Maas: “Het is natuurlijk een rijksbrede ontwikkeling dat de samenwerking actief wordt opgezocht. We zijn zo met elkaar verwant. We werken alle drie voor de vreemdeling. En hoewel we natuurlijk al heel veel langer samenwerken, nu we in dit gezamenlijke project

zitten ontstaat er toch weer een nieuwe dimensie. Ik vind het heel inspirerend”.

Caroline Postma: “Een klein voorbeeld. Laatst was er een bijeenkomst op het departement, waar wij niet bij konden zijn. Toen werd intern het idee geopperd: kunnen we niet iemand van het COA vragen onze inbreng mee te nemen. Dat zou een jaar geleden niet gebeurd zijn. En niet omdat het toen niet kon, maar omdat dat niet voor de hand lag. Dit project voegt dus echt iets toe aan de samenwerking.”

Rhodia Maas: “Een ander mooi voorbeeld.

We doen alle drie wel iets aan interne opleidingen. Bijvoorbeeld op het gebied van vreemdelingenrecht. Moeten we dat echt echt apart doen of kan dat ook samen?”

Caroline Postma: “Ja, en kijk bijvoorbeeld naar vergaderruimten. In plaats van een externe locatie, zouden we ook bij elkaar kunnen vergaderen.

Toch extern, maar dan goedkoper. En hetzelfde geldt ook voor huisvesting op de locaties, daar zijn we nu ook heel concreet naar aan het kijken.”

Rhodia Maas: “Dit soort onderwerpen komen dus allemaal voorbij. In het normale werk nemen we toch te weinig tijd om over samenwerkingsprocessen na te denken. Nu begeven we ons buiten de gebaande paden. En het versterkt

elkaar ook. Want ook in de normale samenwerking worden de contacten nog beter. Het leuke is, ook al werkten we al samen, er ontstaat nu ruimte voor verdieping. We leren van elkaar. Oh, doen jullie het zo. En dat we als directe ketenpartners elkaar kunnen helpen en versterken, daar wordt iedereen beter van.” Caroline Postma: “Het is echt een win-winsituatie”. ■



Locatie: **kantoor IND**

Naam: **Caroline Postma**

Tijdsbeeld: **“Door deze intensieve samenwerking komen we weer op hele nieuwe ideeën.”**

Korte berichten



Inhoud

1 365

2 Lente

3 Op termijn

4 Tijdloos

5 24 uur

6 Tegenwoordig

7 Gelijktijdig

8 O.V.T

9 Kortom

RET

Een blik naar buiten is ook een blik naar het buitenland. Met opvangorganisaties in het buitenland is veel contact om ervaringen uit te wisselen. Bijvoorbeeld over welke onderwerpen er aan bod komen in een integratieprogramma. Of we zoeken antwoord op vragen als: hoe kunnen asielzoekers het beste een baan vinden?

In het project Reception Experts Teams denken 22 Europese landen mee over thema's als integratie en huisvesting van asielzoekers. Het COA neemt ook in 2011 het initiatief en de leiding in dit project, vanwege onze expertise in het opvangvak. De deelnemende landen ontwikkelen methodieken voor Europese opvangorganisaties. Het project wordt begin december 2011 officieel afgesloten. ■



Dag van het Vergeten Kind

De Guusje Nederhorst Foundation zet zich in om leuke activiteiten te organiseren voor kinderen in opvangcentra. Op 4 februari 2011 organiseren zij voor de eerste keer de Dag van het Vergeten Kind. Een kleine driehonderd asielkinderen zijn uitgenodigd om naar de Beekse Bergen te gaan, voor tal van activiteiten. De datum voor deze eerste Dag van het Vergeten Kind is bewust gekozen; het is de geboortedag van Guusje Nederhorst.

De kinderen en begeleiders van azc's uit het midden en zuiden van het land worden met bussen gehaald en gebracht. Ze wonen een veelzijdig programma bij en voor de kinderen is het een onvergetelijke dag. Initiatiefnemer van de foundation Dinand Woesthoff over de activiteiten: "Dit is heel dankbaar om te doen. Iedereen moet plezier kunnen hebben in het leven, zeker als je kind bent. Wij dragen daar een heel klein beetje aan bij." ■

In 2011 brachten we geen jaarverslag uit. In dit jaarverslag een korte terugblik op deze onvoltooid verleden tijd, want veel van de activiteiten die toen zijn gestart kenden een vervolg in 2011.

Naast onze activiteiten voldeed zich in 2010 ook nog een markant feit. Het jaar bracht een grote politieke verandering. Ruim 16 jaar droegen we verantwoording af aan het ministerie van Justitie. Met de komst van het nieuwe kabinet kregen we in oktober een nieuwe opdrachtgever: het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De laatste maanden van 2010 maakten we kennis en werkten we intensief aan het aangaan van een nieuwe werkrelatie.



8 Terugblik op 2010

O.v.t. in korte berichten

Kenmerkend voor 2010 waren nieuwe werkwijzen. Zo ging de nieuwe asiel-procedure van start, een verandering die we al vanaf 2009 gedegen voorbereidden met onze ketenpartners. Voor de begeleiding van onze bewoners betekende een versnelde procedure ook een sneller inburgeringsprogramma. In kortere tijd wordt sindsdien evenveel geleerd. Een intensiever programma dus, om vergunninghouders de gelegenheid op een goede startpositie in Nederland te blijven bieden. En er gebeurde meer in 2010.

Besparen op gas en elektra

Het onderwerp 'energie' leeft bij COA-medewerkers. Via een interne ideeënbuis krijgt het COA vaak energiebesparingstips. Contracten met energieleveranciers goed onder de loep nemen bijvoorbeeld.

Was dit nog een ad-hocactie die we hebben uitgevoerd, het doel voor de komende jaren is structurele energiebesparing.

Daarom is in 2010 het Energie Management Programma voorbereid; een methode om het verbruik van gas en elektra op alle locaties te verlagen. Kostenbesparend en maatschappelijk verantwoord. In 2011 onderzoekt een extern bureau vier locaties: Utrecht, Alkmaar, Schalkhaar en Echt.

Daar wordt bekeken op welke manier het energieverbruik verlaagd kan worden.

In de periode die volgt, worden de concrete maatregelen voor de lange termijn bepaald.

Dat kan gaan over techniek, organisatie en gedrag. De rijksoverheid wil in 2020 een 30% CO₂-reductie halen vergeleken met 1990.

En daar draagt het COA graag aan bij. ■

Nieuwe asielprocedure van kracht

De nieuwe asielprocedure is in 2010 ingevoerd. Dat betekende voor het COA dat we vanaf het moment dat een vluchteling Nederland binnenkomt een spilfunctie vervullen. Een nieuwe rol die we voortvarend hebben opgepakt.

We regelen binnen een dag de eerste acties voor asielzoekers en kiezen de locatie waar de asielzoeker de asielprocedure doorloopt. Het COA plant de eerste afspraken voor asielzoekers, zoals de tbc-screening, voorlichting door VluchtelingenWerk Nederland, medisch advies en het voorbereidingsgesprek met de advocaat. Een paar dagen later plannen we ook de start van de asielprocedure en de gehoren op het aanmeldcentrum van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND).

Met de nieuwe procedure kwamen er ook twee nieuwe soorten COA-locaties: de centrale ontvangstlocatie en de procesopvanglocatie. We richtten daarvoor bestaande locaties op een nieuwe manier in.

Bij aankomst in Nederland vangt het COA mensen die asiel aanvragen allereerst op in de nieuwe centrale ontvangstlocatie in Ter Apel. Na een paar dagen verhuizen zij naar één van de drie procesopvanglocaties die we in 2010 hebben ingericht. In de procesopvanglocatie zijn alle faciliteiten om zich rustig voor te bereiden op



de asielprocedure aanwezig voor de vreemdelingen. Deze locaties bevinden zich in de buurt van een IND-behandelkantoor. Wanneer ze worden toegelaten tot de asielprocedure, verhuizen ze naar een regulier asielzoekerscentrum. Hier verblijven zowel asielzoekers die een verblijfsvergunning krijgen als zij die nog in de vervolgprocedure zitten of terug moeten keren naar het land van herkomst. ■

Korte berichten



Inhoud

1 365

2 Lente

3 Op termijn

4 Tijdloos

5 24 uur

6 Tegenwoordig

7 Gelijktijdig

8 O.v.t.

9 Kortom

Vernieuwde amv-methodiek helpt mentoren

Iedere alleenstaande minderjarige vreemdeling (amv) wordt begeleid door COA-medewerkers en samenwerkingspartners. De begeleiders hebben in 2010 hun methodiek samen beknopter en helderder gemaakt. Doordat mentoren nu een duidelijke leidraad hebben, is het voor hen makkelijker om de jongeren allemaal op dezelfde manier te begeleiden. De essentie van de methodiek is: jongeren zoveel mogelijk voorbereiden op hun toekomst in Nederland of elders. Er wordt samen gewerkt aan het ontwikkelen van competenties zoals corveetaken uitvoeren of zichzelf voorbereiden op werk. Alle mentoren hebben hiervoor een training gevolgd. Jongeren tussen de 15 en 18 jaar verblijven op een speciale amv-campus.

De COA-medewerkers zorgen 24 uur per dag voor de begeleiding. Op de campus wonen de jongeren in kleine groepen met z'n achten bij elkaar. Ze doen alles zelf – koken, boodschappen, schoonmaken – en gaan naar school. De begeleiding is intensief. De mentoren zijn verantwoordelijk voor de veiligheid en leefbaarheid op de campus. Daarnaast is er een signaalfunctie naar voogdijinstelling Nidos. Door de intensieve begeleiding kunnen amv zich veilig ontwikkelen. In de opvang ontdekken de jongeren wat hun eigen kracht is. Mentoren stimuleren hen na te denken over hun toekomst: wat wil ik en wat zijn mijn mogelijkheden? Of dat nou in Nederland is of hun land van herkomst. ■

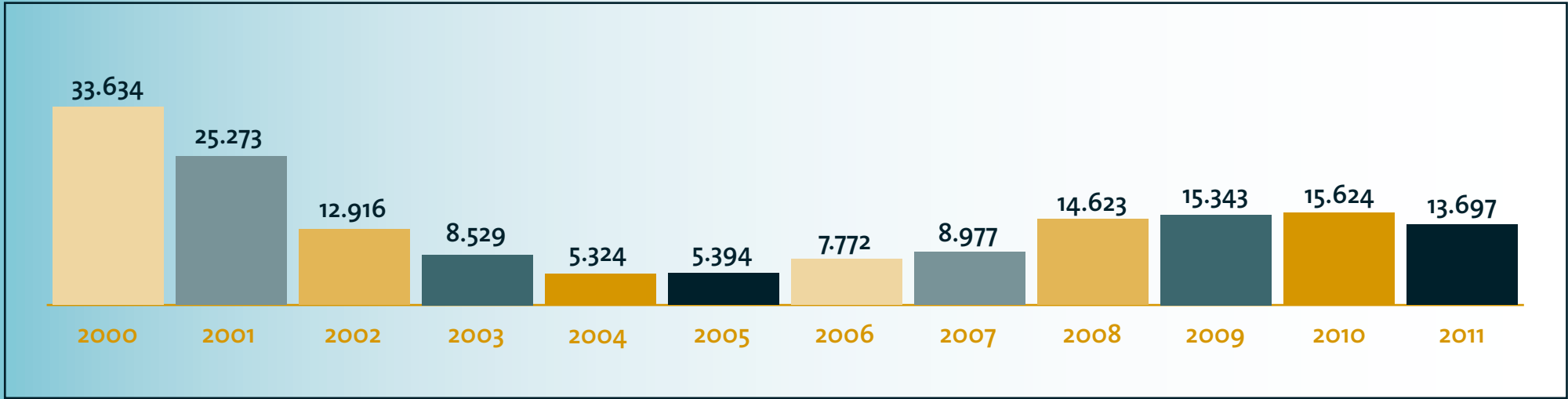


Kortom

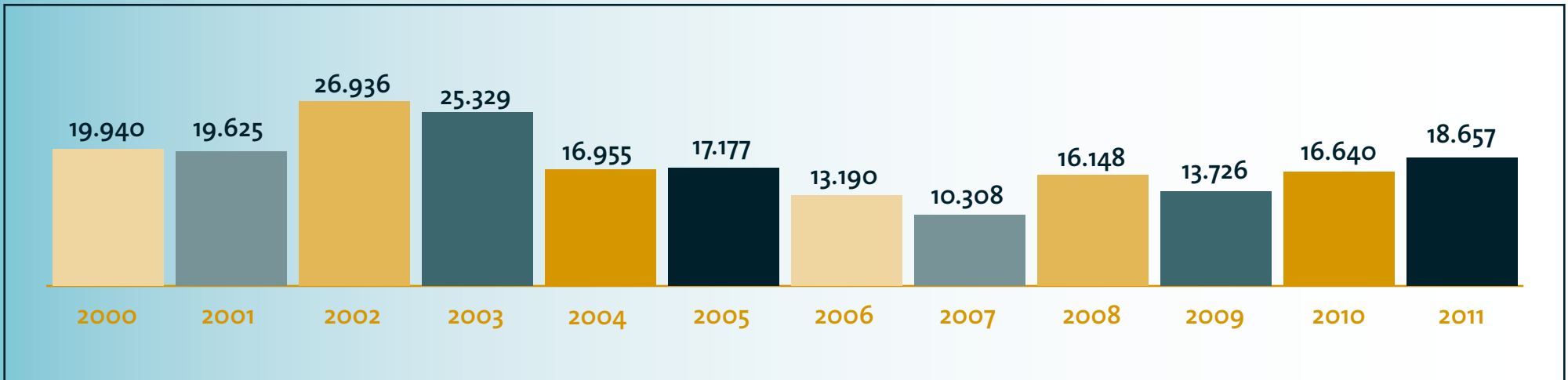
De gebeurtenissen van 2011 en ook van 2010 hebben we in dit jaarverslag gevat in verhalen en beelden. In dit hoofdstuk vatten we de jaren samen in korte overzichten. Hoeveel asielzoekers verbleven er bij het COA en welke financiering kreeg het COA? Hoeveel locaties zijn er en waar staan de azc's? Waar staat het COA voor en wie gaven daar leiding aan? En ook: waar komen de asielzoekers vandaan? Kortom, 2010 en 2011 in feiten en cijfers.



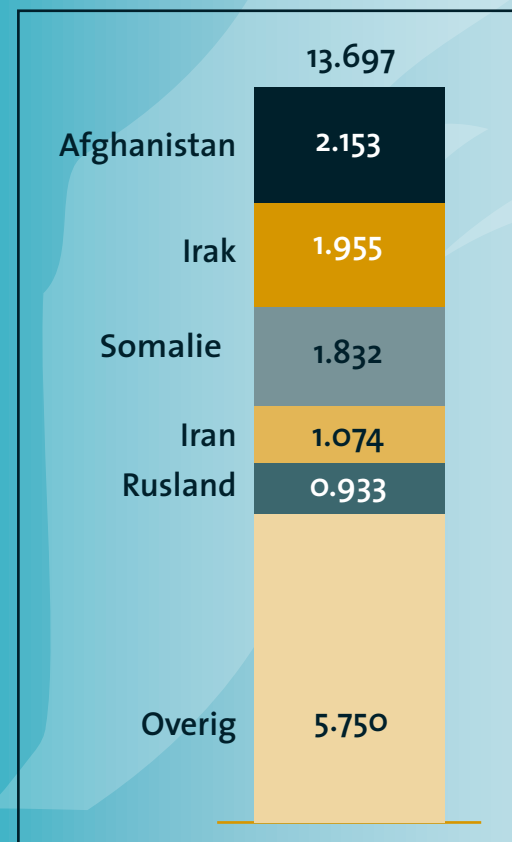
Ontwikkeling instroom centrale opvang vanaf 2000 t/m 2011



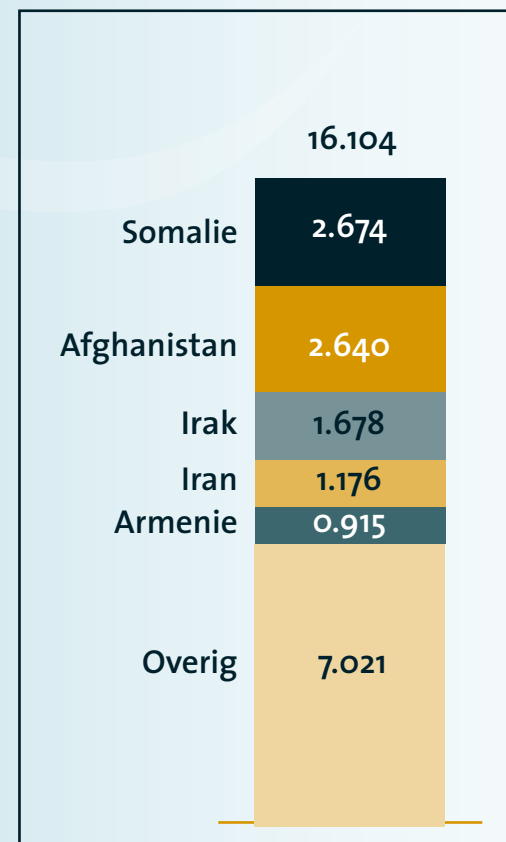
Ontwikkeling uitstroom centrale opvang vanaf 2000 t/m 2011



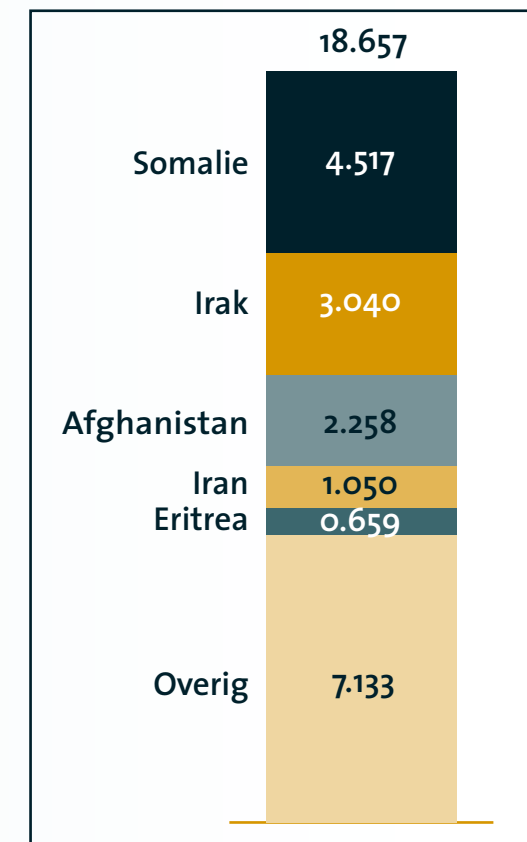
Top 5 instroom 2010 naar land van herkomst



Bezetting centrale opvang Top-5 naar land van herkomst



Top 5 uitstroom 2010 naar land van herkomst



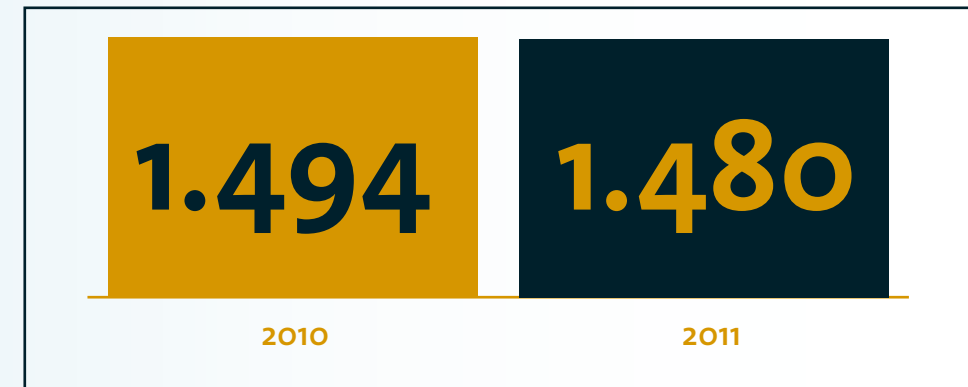
Onze visie

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.

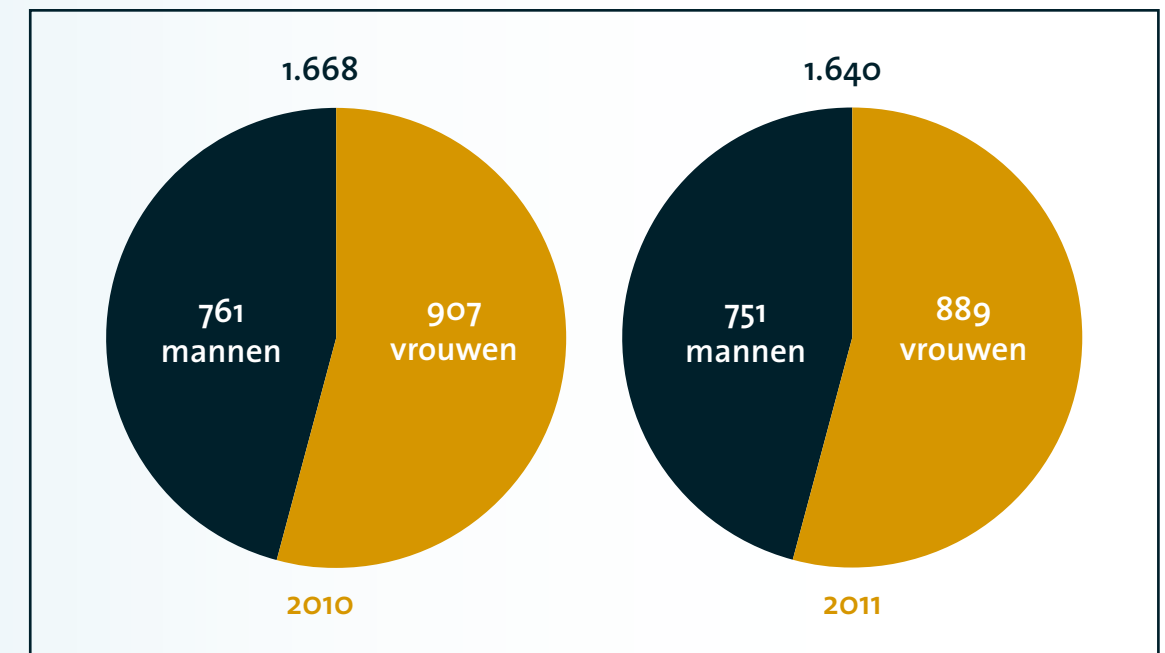
Onze missie

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.

Personeel in loondienst, fte



Personeel in loondienst, aantal medewerkers



Exploitatieoverzicht

(bedragen in € 1.000)	Realisatie 2011	Realisatie 2010
Totaal baten	451.449	500.178
Personeel	129.340	118.274
Materieel	131.770	187.275
Rente en afschrijvingen	25.754	25.682
Gezondheidszorg	93.450	99.910
Programmakosten	57.878	66.085
Totaal lasten	438.192	497.226
Regulier exploitatiesaldo	13.257	2.952
Resultaat krimp	-20.445	-1.000
Dotatie reserve beleidsintensivering	-	-390
Resterend exploitatiesaldo	-7.188	1.562

Opvanglocaties in 2011

Aalten
Alkmaar
Almelo
Almere
Amersfoort
Apeldoorn
Arnhem
Azelo
Baexem
Bellingwolde
Burgum
Crailo
Cranendonck
Delfzijl
Den Helder
Drachten
Dronten
Duinrell *(gesloten op 01-04-11)*
Echt
Eindhoven *(gesloten op 30-09-11)*
Emmen
Geeuwenbrug *(gesloten op 30-11-11)*
Gilze en Rijen
Goes
Grave

Heerlen
Heijen *(gesloten op 31-05-11)*
Hoeven *(gesloten op 01-12-11)*
Katwijk
Leersum
Luttelgeest
Markelo
Middelburg *(gesloten op 31-10-11)*
Musselkanaal
Nijmegen

Oisterwijk
Oldebroek *(gesloten op 14-05-11)*
Oude Pekela
Rotterdam *(gesloten op 09-11-11)*
Sambeek *(gesloten op 28-02-11)*
Schalkhaar
's-Gravendeel
St. Annaparochie
Sweikhuizen
Ter Apel

Tienray *(gesloten op 31-05-11)*
Utrecht
Velp *(gesloten op 31-10-11)*
Venlo
Vlagtwedde
Vught
Wageningen
Well *(gesloten op 31-05-11)*
Winterswijk
Zweeloo



Raad van toezicht

Tijdelijk teruggetreden op 11 oktober 2011 voor de duur van de onderzoeken bij het COA

- Loek Hermans, voorzitter
- Ronald Bandell, lid
- Anne-Wil Duthler, lid
- Rein Willems, lid

Ontslag verleend op 11 oktober

- Jaap Besemer, lid

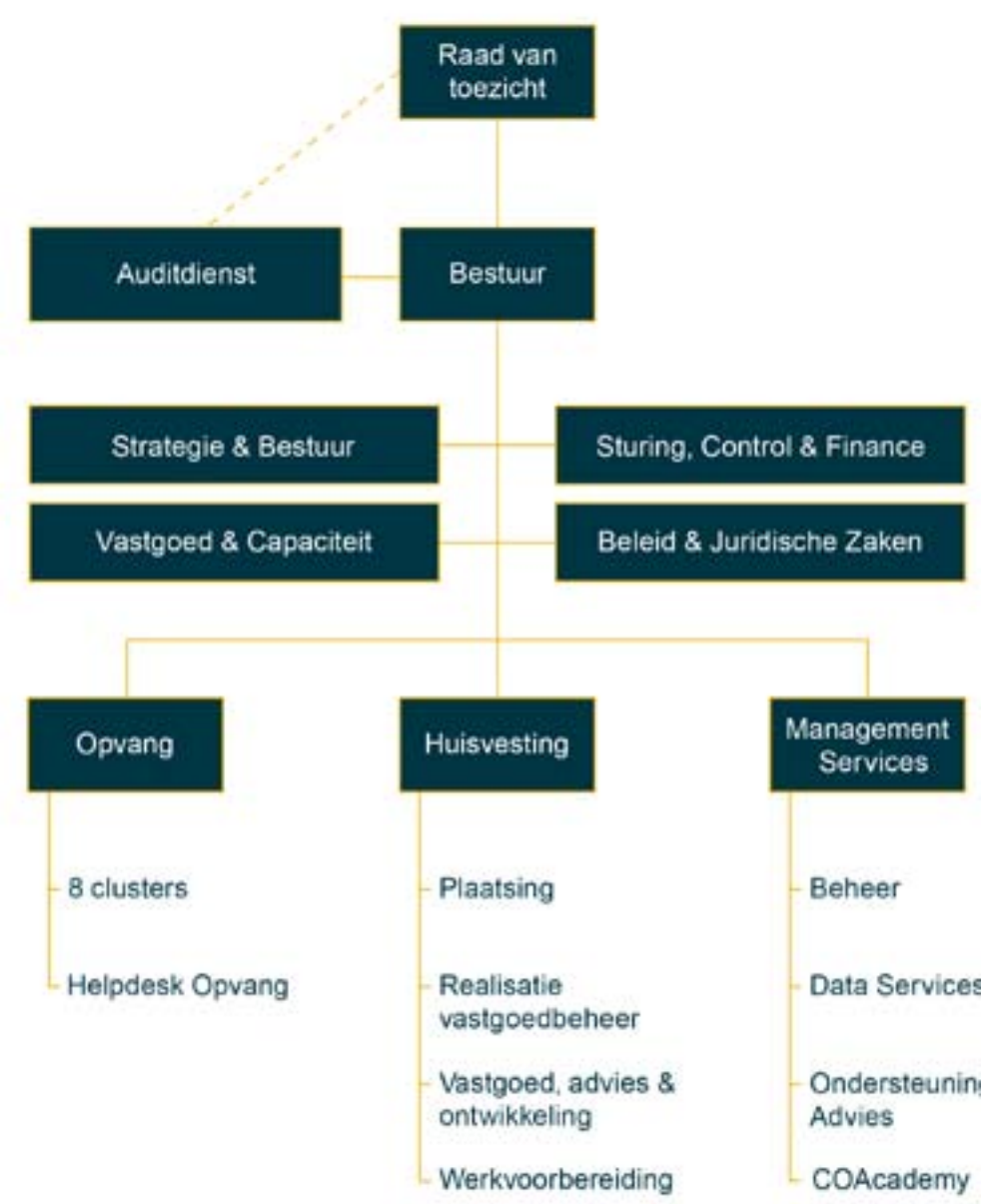
Benoemd op 19 oktober 2011

- Ella Kalsbeek-Jasperse, lid

Bestuur

- Nurten Albayrak-Temur, algemeen directeur (per 27 september 2011 op non-actief gesteld)
- Harry Paul, voorzitter van het bestuur a.i (per 3 oktober 2011)

Organisatie (per 31 december 2011)



Directieraad

- Arina Blom-Zuidgeest, directeur Beleid & Juridische Zaken
- Henriëtte van der Bend, directeur Huisvesting (vanaf 1 februari 2011)
- Petra Ginjaar, directeur Opvang
- Robert Barentz, directeur Strategie & Bestuur
- Jelle van Netten, directeur Sturing, Control & Finance (vanaf 1 juli tot 22 augustus 2011)
- Marlies Goebel, waarnemend directeur Sturing, Control & Finance
- Michel Buurman, directeur Vastgoed & Capaciteit
- Maurice van der Meulen, waarnemend directeur Management Services (tot 1 mei 2011)
- Rien van Immerseel, directeur Management Services (vanaf 1 mei 2011)
- Ronald de Ruiter, hoofd Auditdienst

Nevenfuncties raad van toezicht en bestuur

Het COA onderschrijft de Code Goed Bestuur Publieke Dienstverleners en geeft openheid over de nevenfuncties van de leden van de raad van toezicht en bestuur (per 1 januari 2012).

Mevrouw mr. N.A. Kalsbeek-Jasperse,

per 19 oktober 2011 lid van de raad van toezicht

Hoofdfunctie: Voorzitter van de Raad van Bestuur van Altra, een instelling voor jeugdzorg en speciaal onderwijs in Amsterdam.

Huidige nevenfuncties:

- Lid Stichtingsbestuur Universiteit van Tilburg
- Voorzitter Stuurgroep Actieplan Professionalisering Jeugdzorg (ingesteld door de toenmalige minister van Jeugd en Gezin)
- Voorzitter Raad van Toezicht Nederlands Jeugdinstituut (NJI)
- Lid Bestuur van de Nederlands-Boliviaanse NGO Chakana (tot september 2012)

De heer dr.ir. H. Paul MPA,

per 3 oktober 2011 voorzitter van het bestuur a.i. (tot 15 oktober 2012).

Huidige nevenfuncties:

- Voorzitter Raad van Toezicht ZOA Hulp, Hoop, Herstel
- Lid Raad van Advies IFES (International Fellowship of Evangelical Students)
- Lid Raad van Toezicht Hogeschool Driestar Educatief (tot 1 januari 2012)

Colofon

Uitgave

Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) >

Postbus 3002

2280 ME RIJSWIJK

Tekst & redactie

Josine Boven - Den Haag

Strategie & Bestuur - COA

Fotografie

Elri van Dijk - Almere

Rick Keus - Rotterdam

Herman Lunenburg - COA

Marit Sobel / VWN

Ontwerp

Ontwerpwerk Den Haag >

1 juli 2012

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