



# Centraal Orgaan opvang asielzoekers

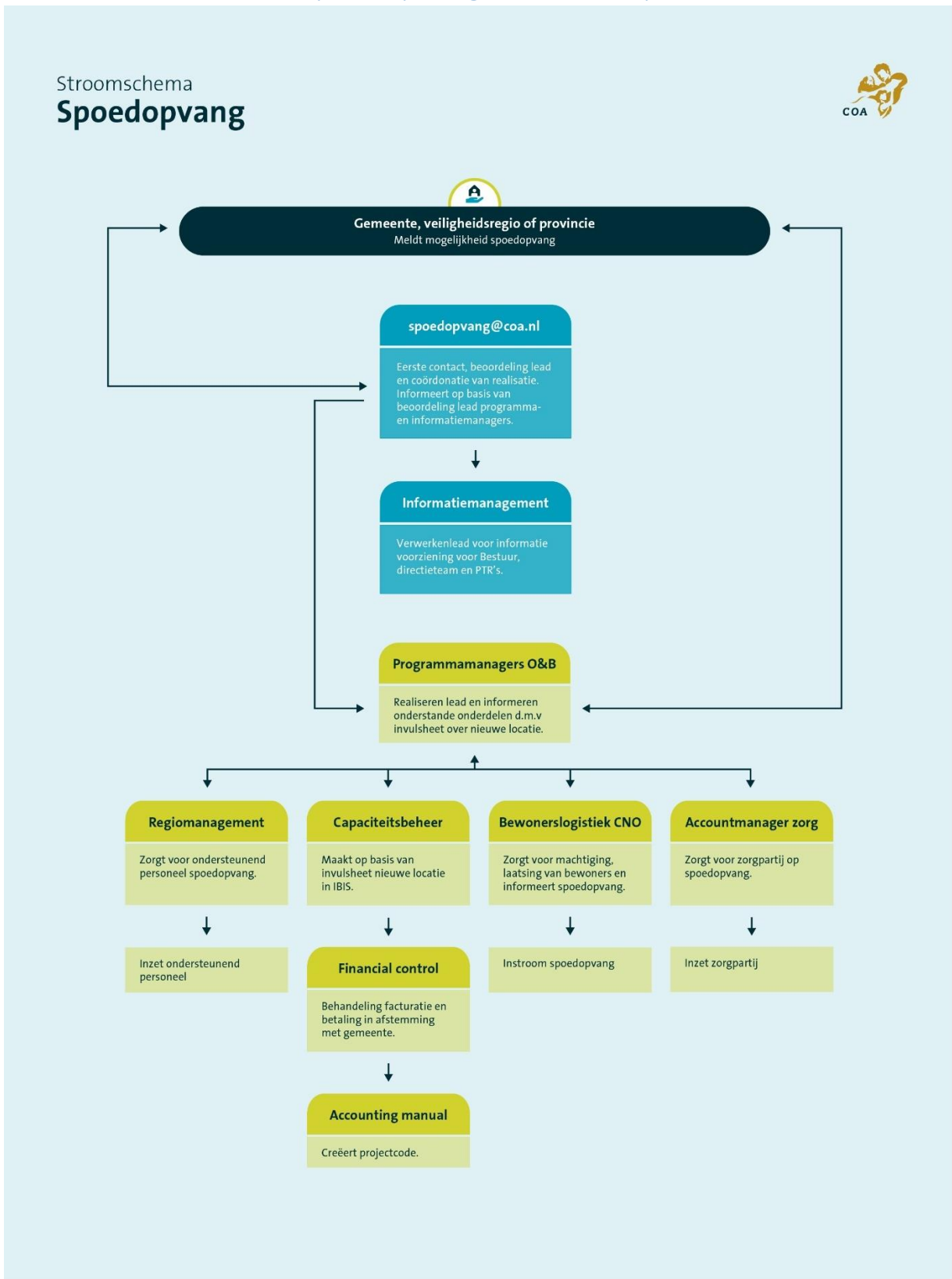
In dit document worden de hoofdzaken en voornaamste vragen omtrent de spoedopvang behandeld. Deze informatie dient zowel voor gebruik door COA medewerkers als voor gemeenten.

## Inhoud

1. Schema aanmelden spoedopvang-locaties en proces COA .....	3
2. Openen en verantwoordelijkheden spoedopvang-locaties .....	4
2.1 Globaal overzicht verantwoordelijkheidsverdeling op een spoedopvang .....	4
2.2 Openen van een spoedopvang .....	4
2.2.1 Waar meld ik mijn opvang aan? .....	4
2.2.2 Wat doet het COA tijdens de realisatie van een spoedopvang? .....	4
2.2.3 Hoe worden PRT's geïnformeerd over de voortgang? .....	5
2.2.4 Waar kunnen we meer informatie vinden? .....	5
2.2.5 Welke doelgroepen kunnen we verwachten? .....	5
2.2.6 Hoe wordt zorg georganiseerd op een spoedopvang? .....	5
2.2.7 Hoe wordt het vervoer naar en tussen spoedopvang geregeld? .....	5
2.2.8 Aandachtspunten bij de organisatie van een informatiebijeenkomst voor omwonenden .....	5
2.2.9 Kunnen we als gemeente zelf een contract afsluiten met een tolkenbureau? .....	6
2.2.10 Hoe zit het met de declaratie van de kosten? .....	6
3. Tijdens de opvang in de spoedopvang-locaties .....	6
3.1 Wat is de verwachte verblijfsduur van bewoners op de spoedopvang? .....	6
3.2 Hoe weet de spoedopvang welke bewoners wanneer zullen komen? .....	6
3.3 Waar kunnen bewoners terecht met vragen? .....	6
3.4 Wat zijn de afspraken bij incidenten/calamiteiten op locatie? .....	6
3.5 Is er een info- en hulplijn die wij kunnen bereiken voor vragen en adviezen? .....	7
3.6 Kunnen wij voor alle vragen en hulpverzoeken terecht bij Infolijn van het COA? .....	7

3.7 Zijn alle bewoners aangemeld/geregistreerd bij de IND? .....	7
3.8 Wat houdt de voorregistratie bij de IND in? .....	7
3.9 Hoe krijgen asielzoekers te horen wat de vervolprocedure is? .....	8
3.10 Bewoners hebben vragen. Waarnaar kunnen we ze verwijzen? .....	8
3.11 Krijgen bewoners ook verstrekkingen? .....	8

# 1. Schema aanmelden spoedopvang-locaties en proces COA



Schema aanmelden spoedopvang-locaties en proces COA, 16 april 2024.

## 2. Openen en verantwoordelijkheden spoedopvang-locaties

### 2.1 Globaal overzicht verantwoordelijkheidsverdeling op een spoedopvang.

	Gemeente	COA / Rijk	Opmerkingen
Locatie	✓		
Eten en drinken	✓		
Inrichting locatie	✓		Eventueel ondersteuning door COA
Schoonmaak	✓		
Beveiliging	✓		
Personeel/Vrijwilligers	✓	✓	Gemeente verzorgt de dagelijkse begeleiding, COA ondersteunt wekelijks en bij specifieke processen.
Tolkendienst	✓		
Afspraken vervoer	✓	✓	Zie vervoer (2.) en reiskosten (4.)
Medische zorg		✓	Zorg door GZA, Just4Care of Arts en Specialist, allen gecontracteerd door het COA
Dagbesteding bewoners	✓		
Verstrekkingen aan bewoners		✓	
Financiering		✓	
Scholing	✓		Onderwijs voor leerplichtigen

### 2.2 Openen van een spoedopvang.

#### 2.2.1 Waar meld ik mijn opvang aan?

Gemeenten melden een spoedopvang aan bij het COA via [spoedopvang@coa.nl](mailto:spoedopvang@coa.nl). Na aanmelding via het e-mailadres vindt er afstemming plaats over de aangeboden opvang. Hierna wordt er voor het realiseren van de opvang contact opgenomen door de regionale contactpersonen (zie 3.5)

#### 2.2.2 Wat doet het COA tijdens de realisatie van een spoedopvang?

Het COA zorgt ervoor dat de informatie wordt verspreid over de relevante onderdelen binnen het COA. COA draagt zorg voor een ondersteunend asielzoekerscentrum waar de asielzoeker terecht kan (dan wel een mobiel team), een zorgpartij, afstemming over de instroom met de locatie en projectcodes voor de declaraties.

### 2.2.3 Hoe worden PRT's geïnformeerd over de voortgang?

Het COA informatiemanagement team houdt de PRT's op de hoogte van de (verwachte) opening- en sluitingsdata, de capaciteit en de bezetting van de spoedopvang-locaties.

### 2.2.4 Waar kunnen we meer informatie vinden?

Op de website van de VNG staat informatie die gebruikt kan worden bij de opzet van een locatie en die bruikbaar is voor het opzetten van een spoedopvang. Zie hiervoor [deze link](#).

### 2.2.5 Welke doelgroepen kunnen we verwachten?

In principe zijn er geen doelgroepen uitgesloten van verblijf in spoedopvang locaties. Er zijn wel specifieke gevallen (bijvoorbeeld ernstig medische problematiek) welke niet zullen uitstromen naar spoedopvang locaties.

### 2.2.6 Hoe wordt zorg georganiseerd op een spoedopvang?

Het COA regelt in overleg met zorgpartners de eerstelijnszorg voor de bewoners van de spoedopvang. In eerste instantie zal dit via het GZA lopen. Als het GZA de zorg niet kan leveren wordt een andere partij, Just4Care, ingeschakeld. Indien die niet kunnen leveren wordt Arts & Specialist ingeschakeld. Alle partijen worden gecontracteerd door het COA. Wanneer er duidelijkheid is vanuit de contractpartij zal het COA en de contractpartij contact opnemen met de spoedopvang.

### 2.2.7 Hoe wordt het vervoer naar en tussen spoedopvang geregeld?

Het vervoer naar spoedopvang-locaties wordt door de afdeling bewonerslogistiek van het COA geregeld. Het vervoer tussen locaties en naar afspraken dient zoveel mogelijk via het OV te gebeuren. Indien dit bij uitzondering niet mogelijk is kan er door de locatie zelf een taxi worden ingeschakeld, deze kosten kunnen bij het COA worden gedeclareerd.

### 2.2.8 Aandachtspunten bij de organisatie van een informatiebijeenkomst voor omwonenden

Een opvanglocatie is spannend voor mensen die daar in de buurt wonen en kan vragen oproepen. De informatiebijeenkomst voor omwonenden is een gelegenheid om onzekerheid, angst en zorgen vooraf te bespreken. Juist omdat deze zorgen er zullen zijn is het goed om tijdig in gesprek te gaan. Dit zal bijdragen aan het algemeen begrip. Vanuit het oogpunt van privacy en veiligheid is het praktisch om dit te doen voordat er asielzoekers op een locatie verblijven.

Op de VNG-website is een handreiking opgenomen met nuttige tips over het organiseren van bewonersbijeenkomsten. Zie hiervoor [deze link](#).

Tips van medewerkers:

- Draai er niet om heen. Alles wat nog open ligt, staat ook ter discussie. Hoe duidelijker, hoe effectiever het gesprek ook gevoerd kan worden.
  - Zorg voor een stevige gespreksleider, zodat je regie houdt op het gesprek.
1. Vertel open, eerlijk en transparant over wat er gaat gebeuren. Neem daarvoor een kijkje achter de voordeur van de spoedopvang-locatie:
    - Wie komen hier wonen;
    - Hoe lang blijven deze mensen;
    - Wat doen zij de hele dag en hoe worden zij begeleid?
  2. Geef duidelijkheid over waar mensen terecht kunnen wanneer zij vragen hebben of bijvoorbeeld overlast ervaren. Is hiervoor een telefoonnummer/mailadres? Wat is de rol van de politie?
  3. Denk aan de opstelling van de zaal. Een theater-opstelling geeft een ander gesprek dan

informele statafels waar mensen meer persoonlijke vragen kunnen en durven te stellen.

#### 2.2.9 Kunnen we als gemeente zelf een contract afsluiten met een tolkenbureau?

Ja, gemeenten kunnen zelf kiezen van welke tolkendienst zij gebruik willen maken. Wanneer er een contract is afgesloten, kunnen gemeenten dit declareren.

#### 2.2.10 Hoe zit het met de declaratie van de kosten?

In een aparte brief wordt de wijze van declareren verder uitgelegd. In deze brief staan ook de contactgegevens voor verdere vragen omtrent facturatie en declareren.

### 3. Tijdens de opvang in de spoedopvang-locaties

#### 3.1 Wat is de verwachte verblijfsduur van bewoners op de spoedopvang?

Getuige de huidige druk op de landelijke asielopvang, is hier geen sluitend antwoord op te geven. Omdat de IND kampt met grote achterstanden verblijven mensen gemiddeld langer in de opvang, wachtend op een beslissing op hun asielaanvraag. Ook stukt de uitstroom van statushouders richting gemeenten (reguliere huisvesting), waardoor bewoners langer dan gewenst op een opvanglocatie verblijven.

#### 3.2 Hoe weet de spoedopvang welke bewoners wanneer zullen komen?

Voor dat bewoners aankomen op de spoedopvang zal de afdeling bewoners logistiek afstemmen met de locatie wie wanneer kan komen. Ook het vervoer naar de spoedopvang zal door hen geregeld worden. Zij zijn te bereiken op het emailadres: [fmbezoekerslogistiekco@coa.nl](mailto:fmbezoekerslogistiekco@coa.nl).

#### 3.3 Waar kunnen bewoners terecht met vragen?

Het personeel op de spoedopvang locatie zal in eerste instantie het aanspreekpunt zijn voor de bewoners. Bij elke spoedopvang wordt er door het COA een AZC locatie gekoppeld (of een mobiel team). Voor meer inhoudelijke vragen kunnen bewoners hier terecht (of een mobiel team) die ondersteund bij het begeleiden van de bewoners.

#### 3.4 Wat zijn de afspraken bij incidenten/calamiteiten op locatie?

##### **Incidenten met kleine of geringe impact**

Bij incidenten met kleine of geringe impact, is de eerste stap contact zoeken met de gekoppelde COA locatie (zie 2.2.2). Het is van belang dat de gekoppelde COA locatie op de hoogte is van het incident, zodat zij het incident ook kunnen verwerken in ons bewonerssysteem. Zij kunnen handelingsperspectief bieden, evenals ondersteuning bij bijvoorbeeld het voeren van een correctiegesprek. Wanneer de spoedopvang van mening is dat de bewoner niet meer op locatie kan verblijven door incidenten met kleine of geringe impact, kan de spoedopvang contact zoeken met andere spoedopvang-locaties om een overplaatsingen te bewerkstelligen. Voor contactgegevens van andere spoedopvang-locaties, kan [FMBewonerslogistiekCNO@coa.nl](mailto:FMBewonerslogistiekCNO@coa.nl) ingeschakeld worden.

##### **Incidenten met grote impact**

Bij (herhaalde) overlast, waarbij de veiligheid op de locatie ernstig in het geding komt, is de eerste stap contact zoeken met de gekoppelde COA-locatie. Het is van belang dat de gekoppelde COA-locatie op de hoogte is van het incident, zodat zij het incident ook kunnen verwerken in ons bewonerssysteem.

Daarna kan contact gezocht worden met [FMBewonerslogistiekCNO@coa.nl](mailto:FMBewonerslogistiekCNO@coa.nl). Zij beoordelen het incident en kunnen, bij vaststelling van de impact van het incident, een overplaatsing naar een locatie van het COA inregelen.

### **Potentieel strafrechtelijk vergrijp**

Bij incidenten met grote impact waarbij sprake is van een mogelijk strafrechtelijk vergrijp, bijvoorbeeld fysieke agressie, of diefstal, doet de locatieleider van een spoedopvang melding/aangifte bij de politie. Als sprake is van een strafbaar feit zal de politie tot aanhouding overgaan.

De spoedopvang-locatieleider brengt de gekoppelde COA locatie op de hoogte middels een incidentenrapportage. Daarna kan contact gezocht worden met [FMBewonerslogistiekCNO@coa.nl](mailto:FMBewonerslogistiekCNO@coa.nl). Zij beoordelen het incident en kunnen, bij vaststelling van de impact van het incident, een overplaatsing naar een locatie van het COA inregelen.

### 3.5 Is er een info- en hulplijn die wij kunnen bereiken voor vragen en adviezen?

De eerste lijn voor vragen en advies is de gekoppelde COA locatie. Mocht dit niet lukken, dan kan er gebruik gemaakt worden van de COA Infolijn. Maandag tot en met vrijdag tussen 08:30 en 17:30, op telefoonnummer 088-71 57 000.

### 3.6 Kunnen wij voor alle vragen en hulpverzoeken terecht bij Infolijn van het COA?

Als het om een situatie gaat waarbij je direct hulp nodig hebt, bel dan het alarmnummer 112 voor spoedeisende hulp. Bijvoorbeeld als jijzelf of iemand anders dringend medische hulp nodig heeft, of bij brand, of als je getuige bent van een misdrijf. Bel in situaties die geen directe spoed hebben de lokale politie via nummer 0900 – 8844. Hieronder staan ook de nummers van de regionale coördinatoren vermeld.

**Noord** (Friesland, Groningen, Drenthe): Yvonne van den Bosch - +316 25 74 27 07 Jesse van Ree - +316 50 18 78 70

**Midden-Noord** (Noord-Holland, Flevoland, Overijssel) – Yaron van Veldhuisen - +316 31 10 65 25

**Midden-Zuid** (Zuid-Holland, Utrecht, Gelderland) – Giorgos Tsimarakis - +316 25 74 43 58

**Zuid** (Zeeland, Noord-Brabant Limburg) – Hamdi Suleyman - +316 21 26 76 23

Voor regio overstijgende vragen kan contact op worden genomen met: Jesse van Ree - [jesseree@coa.nl](mailto:jesseree@coa.nl) / +316 50 18 78 70

### 3.7 Zijn alle bewoners aangemeld/geregistreerd bij de IND?

Het uitgangspunt is dat asielzoekers bij aanmelding in Ter Apel worden geregistreerd, een V-nummer hebben en een eerste medische screening hebben gehad voordat zij worden geplaatst in de spoedopvang. Daarmee zijn asielzoekers bekend bij de IND, het COA en andere betrokken partijen.

### 3.8 Wat houdt de voorregistratie bij de IND in?

#### **Stap 1: Voorregistratie bij de IND**

De Immigratie- en Naturalisatiedienst maakt een foto, neemt een vingerscan (om na te gaan of iemand in Nederland al een procedure heeft lopen of heeft gehad) en noteert de volgende gegevens: naam, nationaliteit, geboortedatum, land van herkomst, meereizende gezinsleden en taal. Asielzoekers krijgen een 'loopbrief' mee. Met deze brief kunnen ze naar de volgende halte: het loket van de Vreemdelingenpolitie, dat ook op het terrein van het aanmeldcentrum in Ter Apel is gevestigd. Daarnaast krijgt de asielzoeker een folder mee met uitleg over

de procedures en de rol van de Vreemdelingenpolitie en het COA. In principe volgt binnen 24 uur na aankomst in Ter Apel stap 2.

## Stap 2: Registratie en identificatie bij de Vreemdelingenpolitie (AVIM)

De Afdeling Vreemdelingenpolitie, Identificatie en Mensenhandel (AVIM) neemt de vingerafdrukken van een asielzoeker en controleert identiteitsdocumenten. In deze stap wordt de asielaanvraag ondertekend en krijgt iemand een V-nummer, vergelijkbaar met een Burgerservicenummer. Registratie en identificatie van een deel van de asielzoekers gebeurt overigens in het Noord-Brabantse Budel. Vanwege de huidige situatie kan dit deel van de procedure in de praktijk nu langer duren dan gewenst.

### 3.9 Hoe krijgen asielzoekers te horen wat de vervolprocedure is?

De IND nodigt de asielzoeker uit voor een passend gehoor via een brief. De bestaande structuren zorgen ervoor dat asielzoekers op de juiste tijd en op de juiste plek zijn voor hun gehoor. Alle basisinformatie over de procedure staat in de folder die de asielzoekers hebben gekregen bij hun voorregistratie.

### 3.10 Bewoners hebben vragen. Waarnaar kunnen we ze verwijzen?

Afhankelijk van het aantal bewoners op de spoedopvang locatie zal het COA op afgesproken tijden op locatie langskomen om een informatiebalie open te stellen voor bewoners en de vragen die zij hebben.

Echter kan er ook afgesproken worden met de gekoppelde COA-locatie dat bewoners naar deze gekoppelde locatie komen om gebruik te maken van de informatiebalie.

Er is een Q&A-overzicht gemaakt voor spoedopvang-bewoners, die het overzicht zelf kunnen lezen op mycoa.nl.

### 3.11 Krijgen bewoners ook verstrekkingen?

Bewoners krijgen verstrekkingen van het COA via een yoursafecard. Indien bewoners deze kaart bij aankomst op de spoedopvang nog niet hebben zal het gekoppeld AZC deze zo snel mogelijk uitreiken. De hoeveelheid verstrekkingen die een bewoner krijgt hangt af van de situatie op locatie m.b.t. het eten. Hieronder een overzicht.

#### Weekgelden per 1 januari 2024

weekgelden per persoon (in euro) per 1 jan 2024	omvang huishouden (= SOE)								
	1-2 personen			3 personen			4 of meer personen		
	leefgeld	eetgeld	totaal	leefgeld	eetgeld	totaal	leefgeld	eetgeld	totaal
<b>Bewoners verzorgen zelf alle maaltijden:</b>									
- volwassenen	14,47	59,50	73,97	14,47	50,61	65,08	14,47	44,66	59,13
- kinderen < 18 jaar	14,47	49,49	63,96	14,47	42,07	56,54	14,47	37,10	51,57
- amv	14,47	59,50	73,97	-	-	-	-	-	-
<b>Bewoners verzorgen zelf ontbijt en lunch maar hoofdmaaltijd niet:</b>									
- volwassenen	14,47	40,04	54,51	14,47	34,02	48,49	14,47	30,03	44,50
- kinderen < 18 jaar	14,47	34,44	48,91	14,47	29,26	43,73	14,47	25,83	40,30
- amv	14,47	40,04	54,51	-	-	-	-	-	-
<b>Bewoners ontvangen alle maaltijden in natura:</b>									
- volwassenen	14,47	-	14,47	14,47	-	14,47	14,47	-	14,47
- kinderen < 18 jaar	14,47	-	14,47	14,47	-	14,47	14,47	-	14,47
- amv	14,47	-	14,47	-	-	-	-	-	-