

Verslag werkbezoek COA, locatie azc Utrecht d.d. 17 februari 2014

Het azc Utrecht is gehuisvest in een voormalig militair hospitaal. De toegang tot het terrein is afgesloten door een slagboom. Bij de ingang moeten we ons melden bij de beveiliging. Locatiemanager Ali Honar vertelt ons later dat bewoners kunnen gaan en staan waar ze willen en zich alleen op een vast moment in de week moeten melden. Tijdens dit meldmoment zijn het COA en de Vreemdelingenpolitie aanwezig. De meldplicht geldt alleen voor die bewoners boven de 18 jaar, die (nog) geen verblijfsvergunning hebben. We worden ontvangen in de kantoorruimte en krijgen een algemene toelichting op de organisatie en de vestiging.

COA: functie en organisatie toelichting door Peter Siebens, bestuurder COA

COA heeft drie functies: veilige opvang, activerende begeleiding en uitstroom naar reguliere woning of uitzetting. COA is onderdeel van de vreemdelingenketen en valt onder de wet COA. De organisatie is een zogenaamde ZBO (zelfstandig bestuursorgaan). Dat biedt ruimte ten opzichte van de overheid, onder andere om de cao W&MD te volgen. Maar goed contact en afstemming met het ministerie van Veiligheid en Justitie is eveneens van groot belang.

Het aantal asielzoekers dat opgevangen moet worden varieert sterk. Rond 2002 ging het nog om 85.000 asielzoekers; in 2012 waren het rond de 14.000. Door vluchtelingen uit Syrië loopt het nu het weer langzaam op naar zo'n 15.500 asielzoekers. Dit vraagt veel van de flexibiliteit van de organisatie, zowel wat betreft de beschikbaarheid en het afstoten van locaties als van het aannemen en het ontslaan van personeel. COA is in staat om op een goede manier invulling te geven aan krimp en groei. COA heeft nu rond de 38 locaties. Het grootste gedeelte betreft asielzoekerscentra (azc's). Daarnaast zijn er enkele opvangcentra, vrijheidsbeperkende centra en gezinslocaties. Op gezinslocaties verblijven gezinnen met minderjarige kinderen die zijn uitgeprocedeerd. Het onderdak van gezinnen met minderjarige kinderen wordt pas beëindigd op het moment dat er sprake is van vertrek uit Nederland of als het jongste kind van het gezin de leeftijd van achttien jaar heeft bereikt.

In de visie van COA staan de bewoners centraal. De grote diversiteit aan nationaliteiten vraagt van medewerkers dat ze respectvol contact kunnen maken. COA biedt huisvesting en begeleiding. De bewoners zorgen zelf voor eten, drinken, kleding, volgen opleidingen, doen activiteiten en soms ook vrijwilligerswerk etc. Ze krijgen een leefvergoeding van € 57 per week per volwassene. Dit geld is bedoeld voor het kopen van eten en kleding.

COA heeft voor 2014 en volgende jaren acht programmaplannen geformuleerd:

- elke bewoner een plek
- activering bewoners
- grenzen aan de opvang
- informatie-uitwisseling keten
- samenwerking in de keten
- professionaliteit medewerkers
- leiderschap
- besparen en eenvoud

Dit is nader uitgewerkt in het jaarplan 2014.

De locatie azc Utrecht: toelichting door Ali Honar, locatiemanager

In dit azc worden 440 bewoners opgevangen, verdeeld over 147 kamers van verschillende omvang. Er zijn 126 kinderen en 37 nationaliteiten. De grootste kamers zijn voorzien van een aparte slaapkamer en hebben zowel een eigen toilet als een eigen kook- en douchegelegenheid. In het gebouw bevonden zich verder 18 grote ruimten waar gekookt wordt door bewoners die niet over een eigen keuken beschikken en even zoveel wasruimten. De wasruimten zijn voorzien van douches, toiletten, wasmachine en wasdroger.

In de kelder van het gebouw zijn verschillende activiteitenruimten ingericht. Het wordt gebruikt voor jongerenactiviteiten (Stichting De Vrolijkheid en de Jongerenraad), voorlichting, trainingen, huiswerkruimte en er is een nieuwe speelzaal. Op het terrein van het azc bevindt zich verder nog een apart gebouw met een recreatieruimte.

Het Gezondheidscentrum Asielzoekers (GCA) heeft een eigen ruimte.

Omdat het azc al bijna twintig jaar deel uitmaakt van de Utrechtse wijk Oog in Al, is het centrum volledig met de buurt verweven. Een vaste groep vrijwilligers uit de buurt houdt zich dan ook al sinds jaar en dag bezig met allerlei activiteiten voor de bewoners en zorgt voor contact tussen bewoners en buurt. Er is zelfs een overschot aan vrijwilligers.

De vrijwilligersorganisatie Present komt binnenkort met een groep vrijwilligers een dagactiviteit doen. Ook bewoners van het azc doen vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld de groenvoorziening. Zij ontvangen daarvoor een kleine vergoeding. De bewoners doen soms ook vrijwilligerswerk buiten het centrum. Een aantal bewoners heeft een baan met toestemming van IND. Als bewoners een baan hebben, betalen zij een vergoeding voor het wonen.

In azc Utrecht werken 23 medewerkers (18 fte) voor 440 bewoners. Dit zijn programma- en woonbegeleiders, huismeesters, casemanagers, managementassistent en een locatiemanager. Gezamenlijk vult men het rooster van 8.00 - 22.00 uur. Daarna neemt de beveiliging het over met een locatiemanager, die bereikbaarheidsdienst heeft.

Rondleiding

We bezoeken achtereenvolgens:

- de recreatieruimte waar op dat moment geen gebruik van gemaakt wordt. Er komen vooral mannen;
- de computerruimte, voor recreatief gebruik. Hier zijn alle computers bezet. Het gebruik wordt volgens schema toegedeeld. Een bewoner houdt toezicht;
- de receptieruimte. Bewoners kunnen daar voor allerlei vragen terecht. Medewerkers (de programma en woonbegeleiders) zitten ook achter de infobalie om bewoners te helpen. Dit is ook de plek waar de bewoners zich 1x per week moeten melden. De Vreemdelingenpolitie is dan aanwezig;
- het Gezondheidscentrum Asielzoekers (GCA). Het ziet eruit als een regulier gezondheidscentrum. Twee verpleegkundigen vertellen over hun werk. Ze leveren 24 uren zorg. Ze geven vooral veel voorlichting over bijvoorbeeld onbekende kwalen of het gebruik van medicijnen in Nederland etc. Op twee dagdelen per week is een huisarts aanwezig. Voor de jeugdgezondheidszorg wordt gebruik gemaakt van reguliere voorzieningen. Menzis koopt namens COA de gezondheidszorg in. Het COA is niet verzekerd; de gezondheidszorg wordt betaald door COA;
- Speelzaal. Ali toont ons trots de prachtig nieuw ingerichte speelzaal. De speelzaal is gerealiseerd dankzij hoofdsponsor Nutricia in samenwerking met de stichting *Het vergeten kind*. De speelzaal voldoet aan alle veiligheidseisen en wordt gedraaid door vrijwilligers;
- Leercentrum. We wonen een les Nederlandse taal bij voor een groepje van vijf bewoners. Er wordt gewerkt met een leerboek, waarbij zelf geoefend kan worden op de computer. De deelnemers vertellen dat ze van een half uur tot vier uur oefenen op één les.
- Woonunit van een gezin met vier kinderen. De woonunit bestaat uit een kleine woonruimte met een bedbank en een keukenblok en een aparte kleine slaapkamer. We worden gastvrij ontvangen door de vader, die vertelt dat zijn vrouw met drie kinderen op vakantiebezoek is bij een gezin in Leiden. Het gezin komt uit Irak en woont vier jaar in het azc. Zij hebben recent gehoord dat ze een verblijfsvergunning krijgen. Het wachten is op een woning in Maarssen.

COA als werkgever: toelichting door Harold Krijnen en Daan Leeman

Bij COA werken circa 1.300 medewerkers, waarvan 70 leidinggevenden. De meeste medewerkers zijn mbo-ers. Op de azc's is de verhouding medewerkers-bewoners 4 fte op 100 bewoners. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers van COA ligt rond de 50 jaar.

Gevraagde competenties: betrokken bij de doelgroepen, flexibel, goed contact kunnen maken, respect voor diversiteit, oog voor veiligheid, breed inzetbaar.

Van de negen programmalijnen van COA richten zich twee op HR thema's, namelijk:

- Professionaliteit medewerkers: gericht op ontwikkeling van medewerkers vanuit de visie op vakmanschap en professionaliteit, ontwikkeling van leerlijnen en aanbod opleidingen, met HR instrumenten en onderzoek naar tevredenheid
- Leiderschap: met name gericht op het versterken van leiderschap om organisatie en medewerkers te ondersteunen in het bereiken van gemeenschappelijke doelen in een omgeving die voortdurend veranderd.

Het COA herkent zich in de uitgangspunten van de nieuwe cao. Zij vraagt aandacht voor het operationeel maken van die uitgangspunten en vraagt wat de MOgroep daarin kan betekenen.

Aly van Beek licht toe dat er gewerkt wordt aan ict-ondersteuning. Er worden bijeenkomsten georganiseerd, waarbij leden ook van elkaar kunnen leren. Mogelijk is het voor COA interessant om met vergelijkbare organisaties aan tafel te zitten en ook te leren van andere sectoren die de slag al hebben gemaakt, zoals bijvoorbeeld de grafische industrie en sommige banken. Ook wordt aangegeven dat de cao-onderhandelingen nog lopen. COA geeft aan dat het voor hun organisatie van belang is dat vakbonden ook volop achter de veranderingen gaan staan en daar werknemers over voorlichten.

Afsluiting

Marijke Vos dankt COA voor het kijkje in hun keuken. Deze uitwisseling met COA als één van de grootste leden is belangrijk voor de vereniging. Van de zijde van COA wordt aangegeven het bezoek ook zeer gewaardeerd te hebben.

Zie voor meer informatie www.coa.nl.