

Concept Aanvullende Werkafspraken inzake de vestiging van een dienstencentrum te Zutphen

Versie 14 april 2025

CONCEPT

Aanvullende Werkafspraken

*behorende bij de Bestuursovereenkomst [datum] tussen het COA en de gemeente Zutphen
inzake
het dienstencentrum aan [adres] te Zutphen*

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) hierbij vertegenwoordigd door de
regiomanager Opvang & Begeleiding Midden-Zuid, mevrouw Jeike van der Ziel

en

De gemeente Zutphen, gevestigd aan 's Gravenhof 2 7201DN te Zutphen, hierbij
vertegenwoordigd door de heer R. Verschure, wethouder

hebben ter uitwerking van artikel 7 van bovengenoemde Bestuursovereenkomst de volgende
afspraken gemaakt, zoals hierna opgenomen onder II. Aanvullende Werkafspraken.

Ondertekening:

Zutphen

[datum]

gemeente Zutphen

Den Haag

[datum]

Centraal Orgaan opvang asielzoekers

R. Verschure
wethouder

J. van der Ziel
regiomanager Opvang & Begeleiding
Midden-Zuid

Toelichting Aanvullende Werkafspraken

I – Doel Aanvullende Werkafspraken

In artikel 7 van de Bestuursovereenkomst is opgenomen dat de gemeente en het COA nadere werkafspraken kunnen maken over de vestiging van een dienstencentrum en deze vastleggen in een separaat document ‘Aanvullende Werkafspraken’. Indien bepaalde – aanvullende - zaken voor de gemeente belangrijk zijn om vast te leggen, dan kan dit in overleg met de regiomanager Opvang & Begeleiding Jeike van der Ziel.

Het betreft hier eventuele aanvullingen en/of uitwerkingen op de in de Toelichting Bestuursovereenkomst genoemde informatie. Dit kunnen afspraken zijn op het terrein van de organisatie van en diensten in het dienstencentrum. Dit gebeurt onder erkenning van elkaars bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

In het tweede gedeelte van deze toelichting zal per thema worden ingegaan op de wettelijke verantwoordelijkheden van partijen, waarbij wordt verwezen naar relevante informatie.

II – Aanvullende Werkafspraken

1. Organisatie en omgeving COA

1.1. Wettelijke taak COA

Het COA bestaat sinds de ingang van de Wet Centraal Orgaan opvang asielzoekers (1994). In deze 'Wet COA' zijn de volgende taken vastgelegd voor het zelfstandig bestuursorgaan Centraal Orgaan opvang asielzoekers:

- onderdak bieden aan asielzoekers;
- hen begeleiden naar een toekomst in Nederland of daarbuiten;
- opvanglocaties verwerven en beheren;
- de veiligheid en leefbaarheid in de opvanglocaties handhaven;
- asielzoekers voorzien van noodzakelijke middelen.

Meer informatie over de wettelijke taak van het COA staat op:

<https://www.coa.nl/nl/organisatie>

Afspraak – Wettelijke taak COA

1. Het COA zorgt voor een adequate aanpassing, inrichting en instandhouding van het dienstencentrum in overeenstemming met de ter zake geldende wettelijke en gemeentelijke regelgeving. Hiervoor dient het COA voor het dienstencentrum in het bezit te zijn van de benodigde vergunningen.

1.2 Communicatie

Bij de vestiging van een nieuw dienstencentrum zijn veel partijen betrokken met soms uiteenlopende belangen. Tot de datum van ingebruikname is de gemeente verantwoordelijk voor de communicatie hierover met haar inwoners.

Wanneer het dienstencentrum in gebruik is, informeert het COA de belanghebbenden. Goed contact met de omgeving is belangrijk. Het COA zet zich ervoor in om buurtbewoners, bewoners en omliggende bedrijven van het dienstencentrum met elkaar te laten kennismaken. De locatiemanager van het dienstencentrum onderhoudt contact met onder meer de gemeente, de wijkagent, de plaatselijke ondernemersvereniging en sociaal-culturele organisaties.

Meer informatie over communicatie staat op: <https://www.coa.nl/nl/vestiging-van-een-azc>.

Afspraak – Communicatie

1. Tot de datum van ingebruikname van het dienstencentrum is de gemeente verantwoordelijk voor communicatie en informatievoorziening over het dienstencentrum naar de inwoners van de gemeente en andere betrokkenen, waaronder in ieder geval de buurtbewoners en omliggende bedrijven. Het COA zal de gemeente hierin ondersteunen, wanneer de gemeente dit vraagt.
2. De gemeente communiceert rondom officiële besluitvormingsmomenten van de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad.

3. Vanaf de datum van ingebruikname draagt het COA, in overleg met de gemeente, zorg voor de informatie aan de inwoners van de gemeente over het dienstencentrum, de ontwikkelingen en over de te volgen procedures.
4. Voorafgaand en na ingebruikname spant het COA zich in om omwonenden en omliggende bedrijven van het dienstencentrum kennis te laten maken met de locatie.
5. Het COA en de gemeente verstrekken elkaar informatie die van belang is voor de uitvoering van de taken van de gemeente of het COA, die verband houden met de aanwezigheid van het dienstencentrum in de gemeente.
6. Het COA is vanaf datum ingebruikname 24/7 telefonisch en per mail bereikbaar voor vragen en klachten uit de wijk en stelt daartoe een vast lokaal aanspreek of meldpunt aan.
7. Het COA communiceert met omwonenden, omliggende bedrijven en stakeholders over de gang van zaken in het dienstencentrum, in afstemming met de gemeente.
8. Het COA spant zich in om activiteiten te ontplooiën waarmee omwonenden en omliggende bedrijven in staat worden gesteld kennis te maken met het dienstencentrum en de doelgroep, via bijvoorbeeld open dagen of andere activiteiten.
9. Voor de communicatie voor bewoners zorgt het COA voor wifi op het dienstencentrum.

Afspraak – Overleg tussen COA en de gemeente

1. Op ambtelijk niveau van de gemeente zal ten minste één keer per kwartaal overleg plaatsvinden tussen het COA en de gemeente.
2. Het COA en de gemeente verstrekken aan elkaar onverwijld de informatie (o.a. aantal bewoners en doorstroom) die van belang is voor de uitvoering van de taken van een ieder die verband houdt met de aanwezigheid van een dienstencentrum in de gemeente. Dit met in achtneming van AVG-wetgeving, er zal om die reden geen persoonsgebonden informatie worden verstrekt.
3. Op bestuurlijk niveau van de gemeente zal ten minste één keer per jaar overleg plaatsvinden tussen het COA en de gemeente.
4. Het COA en het college van burgemeester en wethouders en/of de door het college van burgemeester en wethouders aangewezen portefeuillehouder maken in het bestuurlijk overleg nadere werkafspraken over onder andere:
 - de organisatie van het dienstencentrum en over de eventuele wijzigingen daarin;
 - de diensten in het dienstencentrum en over de inrichting van het dienstencentrum;
 - het omgevingsbeheer;
 - het adequaat informeren van de gemeente door het COA over o.a. het aantal bewoners en doorstroom.

Afspraak – Instellen overlegcommissie

1. Het COA en de gemeente stellen gezamenlijk een overlegcommissie, omwonendenoverleg Dienstencentrum Zutphen, waar omwonenden en ondernemers zitting hebben, in ter bevordering van de relatie tussen de bewoners van het dienstencentrum, de omwonenden en de omliggende bedrijven. Het COA faciliteert en financiert de vergaderkosten van de overlegcommissie.
2. Het omwonendenoverleg Dienstencentrum Zutphen zal in het dienstencentrum bijeenkomen. Tot aan de opening zijn vertegenwoordigers van de gemeente belast met het voorzitterschap van het overleg. Na de opening wordt het voorzitterschap overgenomen door het COA.
3. In het omwonendenoverleg hebben in ieder geval zitting: vertegenwoordigers van de gemeente, de politie, vertegenwoordiging van de omwonenden en omliggende bedrijven, door het COA aan te wijzen diensten en instellingen die in het dienstencentrum werkzaam zijn en het lokale COA-management.
4. Het omwonendenoverleg Dienstencentrum Zutphen is een adviesorgaan dat gevraagd en ongevraagd advies (over het omgevingsbeheer van het dienstencentrum) kan uitbrengen aan het college van burgemeester en wethouders en het COA. Tijdens één van de eerste overleggen van het omwonendenoverleg worden de taken en samenstelling, de vergaderfrequentie, de communicatie en de klachtenregeling besproken en vastgelegd.
5. Tijdens de periodieke bijeenkomsten bespreekt het omwonendenoverleg Dienstencentrum Zutphen de stand van zaken en de bij de politie, de gemeente en het dienstencentrum binnengekomen meldingen/klachten en alles wat één van de in de omwonendenoverleg Dienstencentrum Zutphen zitting hebbende vertegenwoordigers wil inbrengen.
6. Vanuit het omwonendenoverleg wordt een beheergroep samengesteld met een afgevaardigde van het omwonendenoverleg en leden met mandaat vanuit COA, Gemeente en Politie. Vanuit de risicoanalyse gemaakt door een onafhankelijk bureau wordt een beheerplan samengesteld.
7. Vereiste fysieke aanpassingen en overige maatregelen in de omgeving van het dienstencentrum worden aan de hand van de uitkomsten van de risicoanalyse(s) inzichtelijk. De beheergroep bespreekt de wenselijkheid en haalbaarheid van deze aanpassingen/maatregelen en komt met een richtinggevend advies. Het college van burgemeester en wethouders en het COA bepalen vervolgens welke voorzieningen/maatregelen in de omgeving worden gerealiseerd die er op gericht zijn om het dienstencentrum zo goed mogelijk te ontsluiten, mogelijke hinder voor omwonenden te voorkomen, dan wel deze mogelijke hinder tot een minimum te beperken en in algemene zin een optimaal functioneren van het dienstencentrum in de plaatselijke gemeenschap te bevorderen.

8. De aanpassingen/maatregelen voortvloeiend uit lid 7 worden sober maar doelmatig uitgevoerd.

1.3 Klachtenafhandeling

Ook eventuele klachten maakt het COA zo snel mogelijk bespreekbaar. De locatiemanager is vanuit het COA het eerste aanspreekpunt voor vragen en klachten uit de directe omgeving. Voor klachten die niet langs deze weg zijn opgelost, bestaat de COA Klachtenregeling. Meer informatie over klachtenafhandeling staat op: <https://www.coa.nl/nl/klachtenregeling>.

Afspraak – Melden van calamiteiten en klachten aan COA

1. Door het COA wordt een telefoonnummer en e-mailadres opengesteld voor meldingen van calamiteiten en klachten met betrekking tot het dienstencentrum.

1.4 Veiligheid

Het COA is verantwoordelijk voor de fysieke en sociale veiligheid in het dienstencentrum. De zorg hiervoor heeft dan ook een hoge prioriteit. Het COA geeft hierover voorlichting en asielzoekers ondertekenen huisregels die ze moeten naleven. Bij overtreding van de huisregels treft het COA maatregelen. Het COA heeft beveiligers in dienst. Zij bemensen de receptie en surveilleren bijvoorbeeld over het terrein. Bij incidenten binnen het dienstencentrum die gevolgen kunnen hebben voor de openbare orde informeert het COA de politie en de burgemeester.

Op elk moment van de dag zijn er voldoende gecertificeerde bedrijfshulpverleners (bhv'ers) in het dienstencentrum aanwezig. Elk dienstencentrum heeft een bhv-plan waarin staat hoe medewerkers in geval van nood moeten handelen. En maakt hierover afspraken met de gemeente en lokale hulpdiensten.

Meer informatie over veiligheid staat op: <https://www.coa.nl/nl/veiligheid-en-rond-azcs> en bij <https://www.coa.nl/nl/overlast-en-maatregelen>.

Afspraak – Risicoanalyse

1. Een eerste risicoanalyse naar ongewenste maatschappelijke en ruimtelijke effecten zowel op als in de omgeving van het dienstencentrum én een eerste meting (= nulmeting) inzake leefbaarheid en veiligheid in de wijk Leesten/Revelhorst maken onderdeel uit van het beheerplan zoals benoemd in lid 6 van afspraak Instellen Overlegcommissie.
2. De risicoanalyse wordt iedere 5 jaar herhaald zodat periodiek een uitgebreidere evaluatie kan plaatsvinden van het functioneren van het dienstencentrum. Met jaarlijkse (vervolg)metingen wordt de leefbaarheid en veiligheid in de wijk Leesten/Revelhorst gemonitord.

Afspraak – Bedrijfsnoodplan en BHV'ers

1. Het COA stelt, na overleg met de gemeente, een bedrijfsnoodplan vast voor het dienstencentrum zodat in voorkomende gevallen hulporganisaties adequaat kunnen handelen. Het plan zal door het COA in de daartoe bestemde gevallen worden gehanteerd.

2. Het COA garandeert 24 uur per dag, 7 dagen per week begeleiding, aanwezigheid van beveiligers en bedrijfshulpverleners op het dienstencentrum.

Afspraak – Informeren burgemeester en politie door het COA

1. Het COA meldt incidenten en calamiteiten die plaatsvinden in het dienstencentrum aan de politie en aan de burgemeester.

1.5 Begeleiding

Het COA biedt meer dan alleen onderdak. Het COA begeleidt asielzoekers bij het vormgeven van hun toekomst in Nederland, het land van herkomst of een ander land. Er worden programma's aangeboden en COA-medewerkers voeren gesprekken met asielzoekers over hun toekomst. Zo versterken asielzoekers vaardigheden die ze nodig hebben om regie te houden op hun eigen leven.

Meer informatie staat op: <https://www.coa.nl/nl/begeleiding-voorbereiden-op-de-toekomst>.

Afspraak – Inspanning COA dagbestedingsactiviteiten.

1. Het COA spant zich in om zoveel mogelijk dagbestedingsactiviteiten binnen het dienstencentrum aan te bieden, zoals bijvoorbeeld recreatieve activiteiten en (basale) Nederlandse taalles door vrijwilligers. Het COA werkt hierin samen met lokale organisaties.

1.6 Vrijwilligers

Inzet van vrijwilligers is en blijft hard nodig. Meer informatie over vrijwilligerswerk staat op: <https://www.coa.nl/nl/vrijwilligerswerk>.

Afspraak – Werving vrijwilligers

1. Het COA werft en begeleidt vrijwilligers die actief willen zijn in het dienstencentrum en sluit met deze personen een vrijwilligerscontract en draagt zorg voor een vergoeding.

1.7 Bedrijfsvoering

De komst van een dienstencentrum brengt ook werkgelegenheid met zich mee. Meer informatie over de werving van personeel, producten en diensten staat op:

<https://www.coa.nl/nl/werken-bij>

Afspraak – Inspanning inhuren lokale producten en diensten

1. Voor zover (Europese) aanbestedingsregels dit toestaan, spant het COA zich in, diensten en producten die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden met betrekking tot het dienstencentrum, zoveel mogelijk vanuit de gemeente en de regio aan te trekken.
2. Werving van personeel door het COA geschiedt door een aanbestede uitzendorganisatie. Bij de werving van personeel wordt, voor zover (Europese) aanbestedingsregels dit toestaan en binnen het personeelsbeleid van het COA passend, zoveel mogelijk personeel uit de gemeente of de regio aangetrokken. Hierbij hebben bij gelijke geschiktheid kandidaten vanuit de gemeente en regio voorrang.

3. Het COA spant zich in zoveel mogelijk maatschappelijke stageplaatsen, werkervarings- en afstudeerplaatsen op het dienstencentrum aan te bieden.
4. Het COA verstrekt, met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), per kwartaal aan de gemeente een overzicht met het aantal arbeidsplaatsen op het dienstencentrum, uitgesplitst naar woonplaats van de werknemers.

3. Gezondheidszorg

Net als iedereen kunnen asielzoekers naar de huisarts, een verloskundige of het ziekenhuis. COA-medewerkers informeren asielzoekers over de Nederlandse gezondheidszorg en begeleiden minder zelfredzame bewoners bij hun gang naar de zorg. Op het dienstencentrum houdt een huisarts spreekuur. En met vragen over hun gezondheid kunnen de bewoners van het dienstencentrum 24/7 bellen met een medisch contactcentrum.

Meer informatie over gezondheidszorg staat op <https://www.coa.nl/nl/medische-zorg-aan-asielzoekers> en <https://www.coa.nl/nl/vergoeding-van-medische-zorg>.

1. Net als voor alle andere inwoners van Nederland is de GGD verantwoordelijk voor de uitvoering van de publieke gezondheidszorg. Deze zorg omvat onder meer infectieziektepreventie en -bestrijding (conform de richtlijnen van RIVM), gezondheidsvoorlichting en jeugdgezondheidszorg (JGZ). Voor de publieke gezondheidszorg asielzoekers (PGA) heeft het COA een contract afgesloten met GGD GHOR Nederland. De regionale GGD 'en voeren de PGA-taken uit in de COA-opvanglocaties in hun regio. Dit laat de verantwoordelijkheid van de gemeente krachtens de Wet Publieke gezondheid te dien aanzien onverlet.
2. De verantwoordelijkheid van het eerste- en tweedelijns zorgaanbod heeft het COA contractueel belegd bij RMA Healthcare die de Regeling Medische Zorg Asielzoekers (RMA) uitvoert.

4. Openbare orde en veiligheid

Om het dienstencentrum veilig en leefbaar te houden, hanteert het COA huisregels die asielzoekers in alle opvanglocaties moeten naleven. Laten zij hun medebewoners of COA-medewerkers niet in hun waarde of overtreden ze op een andere manier de huisregels? Dan treft het COA maatregelen. Strafbare feiten worden altijd bij de politie gemeld. Samen met de partners uit de bestuursrecht- en strafrechtketen treft het COA maatregelen tegen overlastgevers.

Uitgebreide informatie over veiligheid op een opvangcentrum staat op: <https://www.coa.nl/nl/veiligheid-en-rond-azcs> en <https://www.coa.nl/nl/overlast-en-maatregelen>

Afspraak – Inspanning opschaling politiecapaciteit

1. In het openbare orde overleg tussen het COA, de vreemdelingenpolitie, de politie en de gemeente worden periodiek alle zaken met betrekking tot de risico's van verstoring van de openbare orde binnen en buiten het dienstencentrum besproken.
2. Indien het, naar het oordeel van de burgemeester, noodzakelijk is om de politiecapaciteit tijdelijk te verhogen en de nationale politie daar capaciteit voor beschikbaar stelt, zal de burgemeester zorg dragen voor een adequate

personeelsbezetting voor de handhaving van de openbare orde op en in de omgeving van het dienstencentrum.

3. Als blijkt dat de komst van het dienstencentrum leidt tot een taakverzwaring voor de politie, treedt de burgemeester in overleg met de minister van Justitie en Veiligheid.
4. De wijkagent zal vanaf de opening van het dienstencentrum een spreekuur (tweewekelijks) houden voor omwonenden in de wijk, in beginsel voor een half jaar.
5. De verantwoordelijkheid voor een adequate personeelsbezetting voor de handhaving van de veiligheid en leefbaarheid op het dienstencentrum ligt bij het COA. Het COA garandeert de aanwezigheid van beveiligingspersoneel, 24/7.
6. Vanaf de opening van het dienstencentrum worden nauwgezet de effecten op de veiligheid en leefbaarheid gevolgd. Als aantoonbaar door de vestiging van het dienstencentrum meer incidenten plaatsvinden vergeleken met de huidige situatie en/of de leefbaarheid van de wijk anderszins onder druk komt, dan wordt door zowel het COA als de gemeente direct extra capaciteit voor een nader te bepalen periode beschikbaar gesteld voor een intensiever omgevingsbeheer. Na deze periode volgt een evaluatie. Op basis hiervan wordt besloten of de extra inzet voor een langere periode noodzakelijk is.
7. De maatregelen voortvloeiend uit lid 6 worden sober maar doelmatig uitgevoerd.