



Rijksoverheid

# Handreiking crisisnoodopvang

2 december 2020

# Voorwoord

De situatie kan ontstaan dat door het tekort aan reguliere opvangplekken voor de opvang van asielzoekers het helaas noodzakelijk zal zijn dat gebruik wordt gemaakt van crisisnoodopvang (CNO). Een situatie waarin het COA zijn wettelijke taak om iedere asielzoeker, die hier volgens de regelgeving recht op heeft, een opvangplek aan te bieden niet meer kan uitvoeren. Om te voorkomen dat asielzoekers letterlijk op straat moeten slapen, met alle (maatschappelijke) gevolgen van dien, is dan de inzet van crisisnoodopvang nodig.

Voor u ligt een handreiking Crisisnoodopvang. De bestuursvoorzitter van het COA en de portefeuillehouder Bevolkingszorg binnen het Veiligheidsberaad hebben gezamenlijk de opdracht gegeven tot de totstandkoming hiervan. Het valt uiteen in vier delen: A. Bestuurlijke voorbereiding en processen, B. Uitvoering, C. Gezondheidszorg, D. Communicatie.

U kunt dit zien als een document met verschillende richtlijnen die u helpen bij het inrichten en uitvoeren van crisisnoodopvang. De Handreiking biedt handvatten die u ondersteunen bij de organisatie en uitvoering van crisisnoodopvang. Het is daarmee zeker géén draaiboek dat u dwingend voorschrijft hóe u dit moet doen. Het is daarom dat u dit document als een 'handreiking' kunt aanmerken, en geen 'handboek'.

De handreiking beschrijft met name de onderdelen en aspecten die voor iedere gemeente van toepassing zijn bij de organisatie, inrichting en inzet van crisisnoodopvang. Het is daarmee geen volledig of allesomvattende handreiking. Diverse onderdelen zullen meer gemeente- en locatiespecifiek zijn en vooral ook door iedere gemeente zelf nader ingevuld worden; noem het de 'colour locale'.

De inzet van crisisnoodopvang is niet nieuw. Vele gemeenten, hun inwoners en diverse maatschappelijke organisaties hebben in de tweede helft van 2015 en in het begin van 2016 ervaringen hiermee opgedaan. Deze ervaringen en de lessen die hierbij zijn geleerd, hebben bijgedragen aan de inhoud van deze Handreiking.

De handreiking omvat, naast vele handvatten die bruikbaar zijn bij de inzet van crisisnoodopvang, in het begin ook enkele toelichtende opmerkingen over het besluit dat daaraan voorafgaat; langs welke weg wordt besloten tót de inzet van crisisnoodopvang.

Een belangrijk verschil met de situatie in 2015 is dat de inzet van crisisnoodopvang niet direct of noodzakelijkerwijs verbonden hoeft te zijn, of samengaat, met het oproepen van een nationale crisisstructuur. Dit betekent dat de rollen en verantwoordelijkheden van de diverse betrokken organisaties en instanties bij de inzet van crisisnoodopvang iets anders kunnen liggen dan in 2015.

Een ander belangrijk verschil in vergelijking met de inzet van crisisnoodopvang in 2015 en 2016 is dat nu iedere asielzoeker die in een crisisnoodopvanglocatie geplaatst zal worden, eerst is geïdentificeerd en geregistreerd, en tevens een medische intake heeft gehad.

Deze handreiking is in samenwerking tot stand gebracht door de portefeuillehouder Bevolkingszorg binnen het Veiligheidsberaad (en burgemeester van Assen), de voorzitter van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers, de burgemeester van Huizen, verschillende ambtenaren uit diverse gemeenten, het Landelijk Netwerk Bevolkingszorg, de GGD/GHOR, het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum, vertegenwoordiger van de Nationale Politie, diverse medewerkers van het COA en medewerkers van het ministerie van Justitie & Veiligheid.

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Deel A Bestuurlijke voorbereiding en processen</b>	<b>5</b>
1 Het besluit tot inzet van crisisnoodopvang	6
2 Duur van het verblijf	8
3 Doelgroep voor verblijf in CNO	9
4 Organisatie en structuur bij inzet CNO	10
5 Bestuurlijke besluitvorming en organisatorische inrichting	11
6 Ontzeggen toegang en demonstratie	14
7 Financiering van de CNO	14
<b>Deel B Uitvoering</b>	<b>16</b>
8 Voorzieningen in de CNO	17
9 Activiteiten	18
10 Veiligheid en leefbaarheid	18
11 Incidenten	20
12 Medewerkers in een CNO	20
13 Vrijwilligers in een CNO	21
14 Corona	22
15 Schade afwikkeling en verzekering	23
16 Nazorg	23
17 Wat mag u van het COA verwachten	23
<b>Deel C Gezondheidszorg</b>	<b>24</b>
18 Medische zorg	25
19 Technische hygiënezorg	25
<b>Deel D Communicatie</b>	<b>26</b>
20 Communicatie crisisnoodopvang	27
<b>Bijlagen</b>	
<b>Deel A Bestuurlijke voorbereiding en processen</b>	<b>29</b>
I Toelichting op het juridische advies tot gedogen	30
II Brandveilig gebruik gedogen en afstemming	31
III Informatie over het LOCC en zijn rol	31
IV Handige links	33
<b>Deel B Uitvoering</b>	<b>34</b>
V Dagbesteding in crisisnoodopvang	35
VI Ventilatie	37
VII Nazorg eigen personeel en vrijwilligers na inzet crisisnoodopvang	38



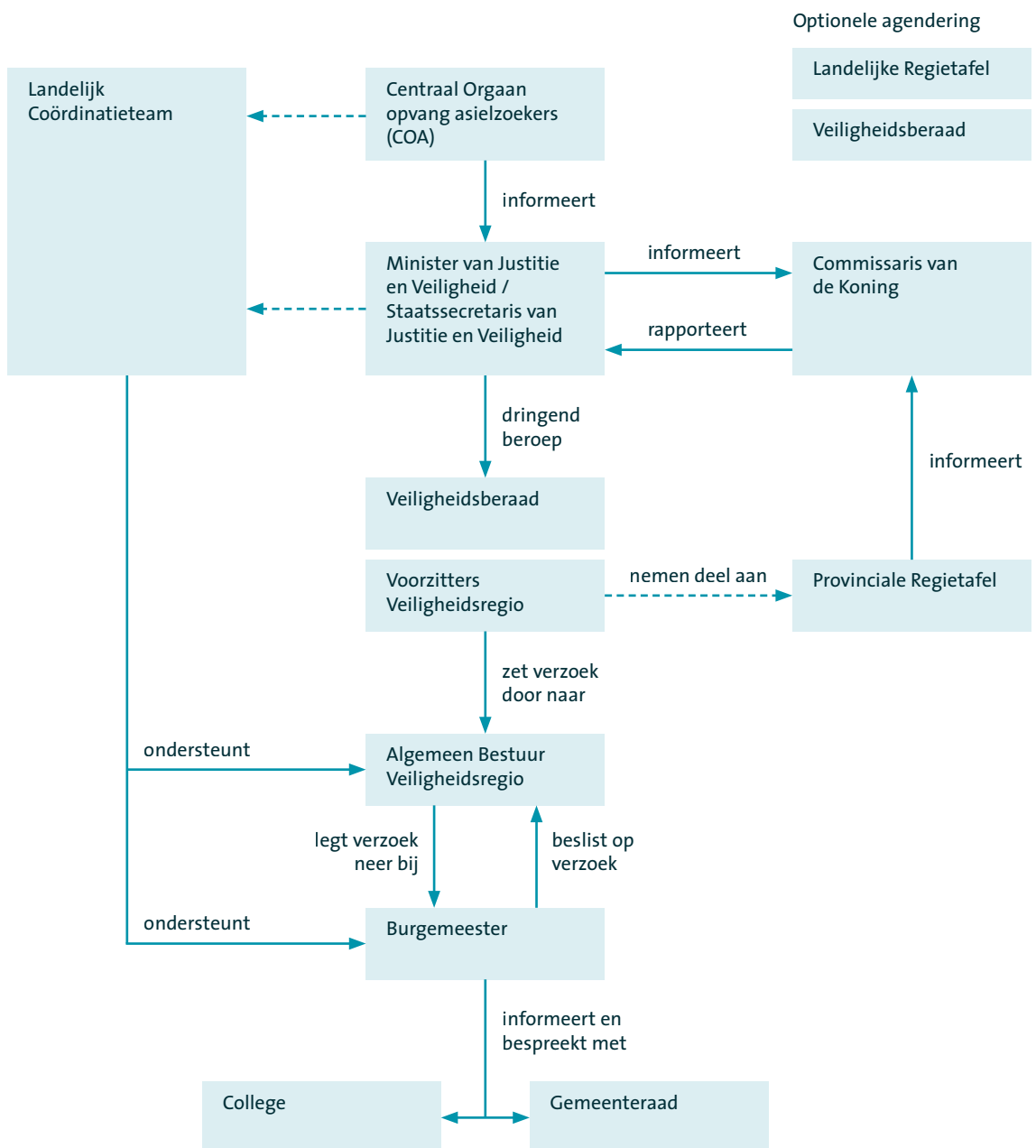
<b>Deel C</b>	<b>Gezondheidszorg</b>	<b>41</b>
VIII	Gezondheidszorg in crisisnoodopvanglocatie	42
IX	Organiseren geneeskundige hulp bij ingebruikname van een crisisnoodopvanglocatie	45
X	Overzicht t.b.v. de medewerkers op de crisisnoodopvanglocatie	48
XI	Informatie voor zorgverleners voor asielzoekers in de crisisnoodopvang	50
XII	Technische hygiënezorg crisisnoodopvang	53
<b>Deel D</b>	<b>Communicatie</b>	<b>61</b>
XIII	Communicatie crisisnoodopvang; diverse bijlagen	62
•	Doelgroepen	62
•	Communicatie voor, tijdens en na de crisisnoodopvang	64
•	Organisatie communicatie en verantwoordelijkheden	66
•	Communicatievoorbeelden	68

# Deel A

# Bestuurlijke voorbereiding en processen

Deel A van de handreiking Crisisnoodopvang behandelt het bestuurlijk proces, de rollen, taken en verantwoordelijkheden bij de inzet van crisisnoodopvang. Het deel begint met een beschrijving van de totstandkoming van het besluit tot de inzet van crisisnoodopvang.

## 1 Het besluit tot inzet van crisisnoodopvang



Het besluit tot de inzet van locaties voor de crisisnoodopvang (CNO) van asielzoekers komt tot stand langs de volgende stappen:

1. Het COA bericht de minister van Justitie en Veiligheid en de Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid dat het in verband met een tekort aan reguliere opvangplaatsen niet meer in staat kan zijn om de wettelijke taak om alle asielzoekers op te vangen tot uitvoering te brengen. Hieropvolgend richten, en activeren, het ministerie van J&V en het COA een landelijk coördinatieteam in. Zie ook pagina 8. Ook wordt een landelijke pagina in het LCMS geopend.
2. De minister van Justitie en Veiligheid doet een dringend beroep op de gemeenten via de voorzitters van de veiligheidsregio's. De minister informeert tevens de Commissarissen van de Koning, in hun rol als Rijksheer, hierover.
3. De Voorzitters van de veiligheidsregio's roepen het Algemeen Bestuur bij elkaar om het verzoek te bespreken en vragen welke burgemeesters en gemeenten bereid zijn om CNO in de gemeente te organiseren.
4. Iedere individuele gemeente – burgemeester met College en/of Raad – besluit formeel zelf over het verzoek. Een gemeente wordt hierbij ondersteund door het landelijk coördinatieteam en waar nodig of gewenst door de lokale Veiligheidsregio. Deze handreiking crisisnoodopvang, zoals vastgesteld door de Landelijke regietafel op 15 december 2020, is voor alle gemeenten het uitgangspunt voor de lokale uitvoering.
5. De Commissaris van de Koning laat zich informeren over de voortgang van en het vervolg op het verzoek van de minister van Justitie en Veiligheid via de Provinciale Regietafel en rapporteert hierover aan de minister.
6. Indien nodig of gewenst wordt het onderwerp CNO op de agenda geplaatst van het Veiligheidsberaad en de LRT.

De bestuursvoorzitter van het COA zal, alvorens de beide bewindspersonen van Justitie en Veiligheid (formeel) te berichten over het gegeven dat het COA niet meer in staat is zijn wettelijke taak uit te voeren, hierover in gesprek gaan met de opdrachtgever van het COA, de directeur-generaal Migratie van het ministerie van Justitie en Veiligheid, en de eigenaar van het COA, de secretaris-generaal van ditzelfde ministerie. In de gesprekken zullen zij tot de gezamenlijke vaststelling (moeten) zijn gekomen dat:

- er een acuut tekort is aan voldoende opvangplekken,
- alle minder vergaande maatregelen niet voldoende opvangplekken opleveren,
- het de verwachting is dat er binnen **zeven dagen** geen opvangplekken meer beschikbaar zijn voor nieuwe asielzoekers, en
- de inzet van crisisnoodopvang nog de enige mogelijkheid is.

Overigens zal op enig moment ook het omgekeerde plaatsvinden; het COA, de opdrachtgever en de eigenaar komen in gezamenlijkheid tot de vaststelling dat de inzet van CNO niet meer nodig is. De bovengenoemde betrokkenen worden hierover geïnformeerd.

Na de gezamenlijke vaststelling dat de inzet van CNO nodig is worden de minister en de staatssecretaris hierover geïnformeerd en bericht. Het is de minister die besluit (óf en) om een dringend verzoek te doen aan de voorzitters van de veiligheidsregio's om crisisnoodopvang voor asielzoekers in te richten.

De minister van Justitie en Veiligheid motiveert in zijn verzoek aan de voorzitters van de veiligheidsregio's dat de inzet van CNO noodzakelijk is vanwege de capacitaire druk op het COA. Daarbij beschrijft hij hoeveel bedden nodig zijn, met ingang van welk moment en zo goed als mogelijk voor hoe lang.

In algemene zin verdient opmerking dat een besluit tot de inzet van crisisnoodopvang alleen dan pas wordt ingeroepen op het moment dat andere, minder ingrijpende, maatregelen onvoldoende opvangplekken hebben opgeleverd, dan wel op korte termijn niet genoeg plekken opleveren. Bij deze maatregelen valt te denken aan het versoepelen van de logeeregeling voor vergunninghouders, het versoepelen van de toepassing van het Programma van Eisen, het inzetten van commercieel vastgoed of het huren van vakantieparken en hotels.

Het uitgangspunt bij het doen van het verzoek tot de inzet van CNO is dat dit verzoek zo **vroegtijdig** mogelijk wordt gedaan. Een belangrijk uitgangspunt omdat de Veiligheidsregio's, gemeenten en een ieder die betrokken is bij de inzet van CNO, voldoende tijd moeten hebben om de CNO te organiseren, te realiseren en alle voorbereidingen moeten kunnen treffen tot het gebruik ervan. Inclusief het (vroeg en tijdig) kunnen informeren van onder meer de omwonenden en relevante maatschappelijke organisaties.

In het geval een gemeente heeft besloten tot de inzet van CNO worden de voorzitters van de veiligheidsregio's en het landelijke coördinatieteam hierover geïnformeerd. Het landelijke coördinatieteam informeert vervolgens de minister en de staatssecretaris van Justitie en Veiligheid hierover.

Het besluit tot de inzet van CNO betekent niet dat daarmee (noodzakelijkerwijs) een nationale crisisstructuur of nationale crisisorganisatie wordt ingericht. De inzet van CNO vindt plaats zonder de opschaling tot een nationale crisisorganisatie of -structuur.

**Uiteraard; de inrichting en de inzet van een locatie voor CNO zal Corona proof moeten plaatsvinden.**

## 2 Duur van het verblijf

Het advies is om als richtlijn voor het gebruik van een specifieke locatie voor crisisnoodopvang een duur van **1 week** te hanteren. Zo nodig kan deze duur één of twee maal verlengd worden met 24 uur. Hierbij is het advies om enkel in het uiterste geval de duur van zeven dagen met een of enkele dagen te verlengen. Het is belangrijk om in verband met zowel de bestuurlijke betrouwbaarheid als het maatschappelijke draagvlak hier uiterst **terughoudend** mee om te gaan.

De duur van zeven dagen is mede gebaseerd op de geleerde lessen en de eerdere ervaringen in 2015 en 2016. Het is een korte en duidelijke periode die voldoende recht doet aan alle inspanningen van de inwoners van de gemeente en alle betrokken organisaties. Deze periode doet



ook recht aan de belangen van asielzoekers die in de crisisnoodopvang verblijven doordat deze duur het verplaatsen van asielzoekers van de ene naar de andere locatie beperkt. Het advies is om mede in verband met het benodigde draagvlak voor de inzet van CNO, de omwonenden (vooraf) te informeren over de duur van de inzet van CNO. Inclusief de mogelijkheid tot verlenging.

De inzet van CNO was in 2015 en 2016 gebaseerd op een verblijf van 72 uur in de locatie, met de mogelijkheid tot verlenging. De negatieve effecten hiervan, zoals het veelvuldig moeten verplaatsen van asielzoekers, leiden tot het advies de duur van 72 uur los te laten en te verlengen tot een week.

Het verzoek is om voorafgaand aan een besluit tot verlenging hierover in contact te treden met het landelijk coördinatieteam. Om twee redenen. Een verlenging is mede bepalend voor het antwoord op de vraag of – landelijk bezien – de inzet van CNO op andere plekken gecontinueerd of uitgebreid moet worden. Het is daarnaast goed mogelijk dat een verlenging niet noodzakelijk is.

### 3 Doelgroep voor verblijf in CNO

Een asielzoeker kan worden geplaatst in de CNO in het geval dat:

- hij of zij onlangs is ingestroomd, én
- na binnenkomst in Nederland is geïdentificeerd en geregistreerd, én
- een medische intake heeft gehad, met daarbij specifieke aandacht voor opsporing Corona, én
- hij of zij, dan wel een van de gezinsleden, niet besmet is met het Corona-virus.

De volgende categorieën asielzoekers worden **niet** geplaatst in de CNO:

- Kinderen onder 1 jaar en hun gezinsleden.
- Alleenstaande Minderjarige Vreemdelingen (AMV's).
- Asielzoekers die direct een medische behandeling nodig hebben of asielzoekers met een complexe zorgvraag.
- Asielzoekers, en hun gezinsleden, bij wie sprake is van een (vermoedelijke) besmetting met het Corona-virus dan wel met een andere A-meldingsplichtige infectieziekte.
- Asielzoekers, en hun gezinsleden, die in afwachting zijn van de uitslag van de test of sprake is van besmetting met het Corona-virus of een andere A-meldingsplichtige infectieziekte.
- Asielzoekers die afhankelijk zijn van thuiszorg, een rolstoel of andere hulpmiddelen.
- Asielzoekers die herhaaldelijk een behandeling (moeten) ondergaan in een ziekenhuis, zoals trombosedienst of dialyse.
- Tbc-patiënten.
- Asielzoekers van wie bekend is dat er sprake is van psychiatrische problematiek
- Vrouwen in de periode van 6 weken voor de uitgerekende bevallingsdatum.

## 4 Organisatie en structuur bij inzet CNO

### Uitgangspunten

- De organisatie en structuur bij de inzet van CNO zal langs een drietal niveaus ingericht worden: landelijk, regionaal en lokaal.
- Op ieder niveau kán, waar nuttig of zinvol, gebruik gemaakt worden van de structuur en de processen van de crisisorganisatie. Echter; zónder dat sprake moet zijn van het invoeren en inrichten van een crisisorganisatie.
- Het Multi Landelijk Operationeel Beeld in LCMS dat iedere Veiligheidsregio kan inzien, wordt geopend.
- Er wordt een landelijke coördinatiepunt en -team ingericht, waar o.m. het COA onderdeel van is.

### Landelijk

#### Landelijk coördinatieteam

Op het moment dat de voorzitters van de Veiligheidsregio's worden verzocht om de inzet van CNO mogelijk te maken wordt een landelijk coördinatieteam ingericht. Gemeenten, veiligheidsregio's en andere betrokkenen kunnen hier terecht voor vragen en informatie. Ook de regionale en gemeentelijke beleidsteams kunnen bij dit team terecht voor informatie.

Deelnemers in dit team zijn vertegenwoordigers van en uit:

- Landelijk Netwerk Bevolkingszorg (voorzitter)
- COA (bestuurslid of directieteamlid)
- VNG
- DG Migratie (J&V)
- Vertegenwoordiger van Raad van directeuren en commandanten van VR
- Politie en OM
- Coördinerend Directeur Publieke Gezondheidszorg
- COA Communicatiespecialist, in afstemming met het NCTV.
- Ondersteuning door NCC/LOCC; indien noodzakelijk.

In tegenstelling tot de situatie van hoge instroom in 2015 en 2016 is er geen directe rol voor het LOCC. Het LOCC heeft een ondersteunende en bijstandsverlenende rol in het geval er door schaarste een verdeling moet plaatsvinden van de beschikbare materiële voorzieningen, zoals bedden. In bijlage III is meer informatie over het LOCC aan te treffen.

Een bestuurlijke netwerkkaart Vreemdelingen is beschikbaar. Deze is aan te treffen op het Kennisplein op de website van het Instituut Fysieke Veiligheid.

### Regionaal

#### Regionaal Beleidsteam

Naast het landelijke team kán een regionaal beleidsteam worden ingericht dat vooral op strategisch en tactisch niveau opereert.

Het regionale team kan uiteraard ook een provinciaal team zijn. Waar het betreft de inzet van CNO zijn er (weliswaar) geen formele bevoegdheden toebedeeld aan provinciale bestuursorganen, nu het bestuur van een gemeente primair verantwoordelijk is voor de inzet van CNO. Maar dat staat los van, en laat onverlet, de belangrijke rol die de Commissaris van de Koning heeft als Rijksheer.

In het geval een regionaal team wordt ingericht kan gedacht worden om dit team te laten bestaan uit de vaste leden van het regionale beleidsteam, aangevuld met:

- Commissaris van de Koning (Rijksheer) en/of
- afgevaardigde vanuit het COA (te denken valt aan een regiomanager Uitvoering)

Het doel en de taken van zowel het landelijke als ieder regionaal team kunnen vergelijkbaar zijn met de handelwijze die gebruikelijk is wanneer er sprake is van het invoeren en organiseren van een crisisstructuur of crisisorganisatie. In ieder geval zullen vele activiteiten van de teams betrekking hebben op de informatiestromen, op communicatie en op het zorgen van overzicht.

## Lokaal

### Gemeentelijk beleidsteam

Een gemeentelijk beleidsteam kan worden ingericht dat op operationeel niveau opereert.

Naast de vaste deelnemers in dit team kan het worden aangevuld met:

- Locatieleider van de CNO
- Vrijwilligerscoördinator (EHBO, opvang en begeleiding, activiteiten bewoners)

Het doel en de taken van het gemeentelijk beleidsteam kunnen zijn:

- Overzicht en inzicht logistiek en verblijf op lokale schaal/locatie
- Aansturing van de operatie; logistiek, verblijf, nafase, aansturing teams
- Aanspreekpunt voor het bevoegd gezag
- Informatiemanagement locatieniveau
- Coördinatie van de communicatie

## 5 Bestuurlijke besluitvorming en organisatorische inrichting

In dit onderdeel treft u een korte beschrijving aan van de rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van onderdelen van de 'lokale organisatie', provincie en veiligheidsregio. Vooral om u een beeld te geven van de meer organisatorische betekenis van de inzet van CNO.

Voor de inrichting van de provinciale en gemeentelijke organisatie kan, zónder dat sprake is van een ingerichte crisisorganisatie, gebruik gemaakt worden van de structuren en processen binnen de crisisorganisatie. Met de onderkenning dat de structuur van, en de cultuur binnen ieder onderdeel van de overheid verschilt.

## De commissaris van de Koning en de provinciale regietafels

De minister van Justitie en Veiligheid informeert de commissarissen van de Koning, in hun rol als Rijksheer, over het dringende beroep dat hij via de voorzitters van de veiligheidsregio's heeft gedaan aan gemeenten tot het realiseren van de inzet van CNO.

De commissaris van de Koning laat zich informeren over de voortgang van en het vervolg op het verzoek van de minister van Justitie en Veiligheid via de Provinciale Regietafel. De commissaris van de Koning wordt tevens door de provinciale regietafel nader geïnformeerd over het verloop van de daadwerkelijke inzet van CNO.

Ter toelichting en achtergrond: Ingevolge artikel 41 van de Wet Veiligheidsregio's ziet de commissaris van de Koning toe op de samenwerking in het regionaal beleidsteam en kan daartoe aanwijzingen geven. Ingevolge artikel 42 de Wet Veiligheidsregio's kan de commissaris van de Koning, in geval van een ramp of crisis van meer dan regionale betekenis, of van ernstige vrees voor het ontstaan daarvan, de voorzitter van de veiligheidsregio, zo mogelijk na overleg met hem, aanwijzingen geven over het inzake de rampenbestrijding of crisisbeheersing te voeren beleid. De voorzitters van de veiligheidsregio's en de commissarissen van de Koning en Onze Minister verstrekken elkaar de nodige inlichtingen ten behoeve van hun rol bij de toepassing van de hierboven genoemde artikelen 41 en 42.

Aan de provinciale regietafels zal afstemming plaatsvinden en boven-regionale informatie worden gedeeld. In principe worden geen bevoegdheden bij de provinciale bestuursorganen neergelegd. De veiligheidsregio en met name de burgemeesters van de deelnemende gemeentes blijven primair verantwoordelijk. De commissaris van de Koning informeert de Landelijke regietafel over de voortgang in de provincie.

## De veiligheidsregio's

Nadat is vastgesteld dat de inzet van CNO noodzakelijk is zal de minister van Justitie en Veiligheid de voorzitters van de veiligheidsregio's hierover berichten en verzoeken om bij de gemeenten een dringend beroep te doen tot de inzet van CNO. De voorzitters van de veiligheidsregio's roepen hiertoe het Algemeen Bestuur bij elkaar om het verzoek van de minister te bespreken en met elkaar te bezien welke burgemeesters en gemeenten bereid zijn om CNO in de gemeente te organiseren.

Iedere individuele gemeente – burgemeester met College en/of Raad – besluit formeel zelf over het verzoek tot inzet van CNO. Een gemeente wordt hierbij ondersteund door het landelijk coördinatieteam en waar nodig of gewenst door de 'eigen' veiligheidsregio. De Politie en GGD/GHOR hebben een adviserende en ondersteunende rol.

## De lokale driehoek

Het bestuur van een gemeente zal de locatie die ingezet wordt voor CNO veelal kiezen uit de lijst van beschikbare opvanglocaties uit de crisisplannen van de gemeente. Is dit het geval dan verdient het aanbeveling om te kijken naar andere afspraken die in de vorm van convenanten al zijn gemaakt met deze (opvang)locaties. Voor zover het een niet bekende locatie betreft en er gereede twijfels bestaan over de betrouwbaarheid van de verhuurder of uitbater, is het verstandig om dit in het lokale driehoeksverband met het OM en de politie te bespreken.

Het is waardevol om in het lokale driehoeksverband de (mogelijke) effecten van de crisisnoodopvang op de leefbaarheid en de openbare orde te bespreken. Belangrijk is om daarbij aandacht te hebben voor het toezicht en voor afspraken over de handhaving bij bijvoorbeeld overlast. Bij overlast valt te denken aan extra verkeersbewegingen (inclusief aan- en afvoer van hulpgoederen), rommel, het hinderlijk ophouden en rondhangen.

## De politie

De inzet van crisisnoodopvang valt, ondanks het bijzondere karakter ervan, voor de politie binnen 'de staande organisatie'. Aanvullende maatregelen of activiteiten die betrekking hebben op de inzet van crisisnoodopvang passen primair binnen de reguliere politiezorg en daarmee dus binnen de staande organisatie. De wijkagent heeft in deze een belangrijke rol en positie. De contactpersoon voor de gemeentelijke organisatie en het bestuur van de gemeente is de teamchef. Deze contactgegevens zijn bij gemeenten bekend. Indien nodig kan via het nummer 0900 – 8844 naar de juiste teamchef worden gevraagd.

## De burgemeester

Het besluit tot de inzet van CNO in een bepaalde gemeente is voorbehouden aan de burgemeester van deze gemeente. De bevoegdheid hiertoe en de juridische basis voor deze bevoegdheid kan gezien kunnen worden in **artikel 5 Wet Veiligheidsregio's**. Een juridische basis kan ook gezien worden in **artikel 172 Gemeentewet**. Het gaat dan om de handhaving van de openbare orde en veiligheid (en voorkomen dat mensen op straat staan) in combinatie met de algemene zorgplicht van gemeenten aan een ieder binnen de poorten van de gemeenten. In alle gevallen valt het – vanuit een politiek en maatschappelijk oogpunt – te adviseren (tenminste) het college (in)formeel mee te nemen in deze besluitvorming.

## De gemeenteraad

De gemeenteraad wordt zo spoedig mogelijk over (het voornemen tot) de inzet van CNO geïnformeerd. Zeker zo belangrijk in verband met zorgen voor zowel maatschappelijk als politiek draagvlak voor de CNO. Ook het presidium kan hiervoor gebruik worden. Strikt formeel, juridisch is er overigens geen toestemming van de gemeenteraad nodig tot de inzet van CNO.

## Het college

Los van het besluit om crisisnoodopvang te realiseren, zullen mogelijk ook andere besluiten moeten worden genomen. Denk aan een gedoogbeschikking voor wat betreft de strijdigheid met het bestemmingsplan of de tijdelijke gebruikersvergunning. Het college is hiertoe bevoegd.

Vaak past de CNO niet in de ter plaatse geldende bestemmingsplannen en binnen de vereisten voor een brandveilig gebruik van de locatie. De vraag is dan of daarvoor een omgevingsvergunning moet worden verleend, of kan ook worden volstaan met het gedogen van deze afwijking van het bestemmingsplan en de zogeheten gebruikersvergunning.

**Het advies is om kortstondig gedogen wegens 'strijdig gebruik' met het bestemmingsplan.**

## Toelichting op het advies

Het college van burgemeester en wethouders zou gezien de korte periode van het verblijf en de bijzondere omstandigheden een beslissing kunnen nemen om tijdelijk niet te handhaven. Dit besluit staat niet open voor beroep, maar het formaliseert wel het bestuurlijk

handelen en opent de deur naar communicatie met de gemeenteraad en omwonenden ofwel belanghebbenden.

Indien belanghebbenden het niet eens zijn met dit besluit kunnen zij verzoeken tot handhavend optreden. De hierop volgende besluiten staan wel open voor bezwaar en beroep.

## 6 Ontzeggen toegang en demonstratie

### Ontzeggen van de toegang tot de locatie

Het is mogelijk om personen de toegang tot de locatie te ontzeggen. Ongeacht wat de reden is waarom iemand de locatie wil betreden. Een eigenaar of gebruiker van de locatie kan namelijk zelf de toegang tot zijn pand reguleren, door middel van het toepassen van een eigen 'toegangsbeleid'. Het staat iedere eigenaar of gebruiker van een pand vrij te bepalen wie, waarvoor en op welke tijden toegang heeft tot het pand. Hier zijn nauwelijks beperkingen aan verbonden. Wanneer een persoon zich onbevoegd ophoudt in de locatie voor crisisnoodopvang dan kan hij of zij uiteindelijk door de politie worden aangehouden en uit de locatie worden verwijderd.

Juist ook in verband met **Corona** zijn richtlijnen die voorschrijven wie de locatie mag betreden, en op welke wijze, van het allergrootste belang. Het verdient aanbeveling om hierin ook voorschriften op te nemen die bepalen waar een bezoeker zich bij binnenkomst moet melden, als ook voorschriften die een bezoeker verplichten zich te registreren.

### Demonstratie

De burgemeester is bevoegd om een (onaangekondigde) demonstratie te 'beperken' door middel van een aanwijzing over de locatie van de demonstratie, de duur en de aard of omvang hiervan. De burgemeester kan hiertoe besluiten indien er sprake is van dreigende wanordelijkheden, een ernstige stremming van de mobiliteit of een gevaar voor de volksgezondheid. Handhaving van de richtlijnen van het RIVM met betrekking tot Corona kan reden zijn voor beperking van een demonstratie. Het advies is om in dat geval in contact te treden met de voorzitter van de veiligheidsregio.

De burgemeester is daarnaast bevoegd om de demonstratie te ontbinden.

## 7 Financiering van de CNO

De inzet van CNO brengt voor een gemeente diverse kosten met zich mee. Iedere gemeente die de inzet van CNO mogelijk maakt ontvangt dan ook hiervoor een vergoeding van het COA. Zoals ook in 2015 en 2016 is er sprake van een vaste vergoeding; het COA betaalt iedere gemeente een vast bedrag per dag en per ingerichte plek, gebaseerd op het aantal bewoners bij de aanvang. Tevens is ook nu sprake van een zo te noemen 'hardheidsclausule'. Zijn er door een gemeente bijzondere en extra kosten gemaakt waarvoor de vaste dagvergoeding niet toereikend is, dan kan een verzoek bij het COA worden ingediend om deze kosten vergoed te krijgen. Gedacht kan worden aan bijzondere kosten die zien op het mogelijk maken van het verblijf, of op kosten voor de beveiliging.

Uitgangspunt van de financiële tegemoetkoming aan gemeenten is dat zij financieel geen nadeel ondervinden van het aanbieden van sobere en doelmatige CNO. De inzet van CNO moet voor een gemeente budgetneutraal verlopen.



### Kosten beveiliging en tolken

De gemeente kan ten behoeve van de (eventuele) inhuur van beveiligingspersoneel gebruik maken van het contract dat het COA heeft gesloten met een beveiligingsbedrijf voor de beveiliging van reguliere opvanglocaties. Tevens kunnen gemeenten gebruik maken van de overeenkomst die het COA heeft gesloten ten behoeve van de levering van tolkdiensten.

U kunt over het gebruik van (een van de) beide overeenkomsten contact opnemen met het COA. In het geval er sprake is van een locatieleider die vanuit het COA beschikbaar is gesteld kan in de dagelijkse 'praktijk' over de levering van tolkdiensten in contact worden getreden met de locatieleider. Deze medewerker van het COA beschikt over alle relevante (contact) gegevens.

In aanvulling hierop: de kosten voor de inzet van tolken door **zorgverleners** – zoals een huisarts – op basis van het zorgnummer op de zorgpas, komen altijd op (en voor) rekening van het COA.



# Deel B

# Uitvoering



## 8 Voorzieningen in de CNO

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven wat aanwezig kán dan wel móet zijn in een CNO. Hierbij staat voorop dat het verblijf in de CNO zo is ingericht dat voldaan wordt aan **de richtlijnen van het RIVM** met betrekking tot Corona. Zo zal ook in de CNO het vereiste van anderhalve meter afstand moeten zijn gewaarborgd. De locatie moet **'Corona-proof'** zijn. Dat kan bijvoorbeeld betekenen dat er een afscheiding is tussen de verschillende ruimten.

In met name **bijlage XII** over de technische hygiënezorg en **bijlage VI** over ventilatie is hier meer informatie over opgenomen.

### Ruimten

- Werk- en overlegruimte medewerkers
- Zichtbare plek beveiliging (portocabin mogelijk)
- Opslagruimte voor etenswaren. Inclusief koeling
- Opslagruimte voor hygiënemiddelen van bewoners
- Slaapvertrekken
- Sanitair
- Recreatieruimtes; ook voor de avonden en slecht weer
- Etensuitgifte
- Goederenuitgifte (persoonlijke hygiëne, etc.)
- Infobalie bewoners
- Gespreksruimten met tolkentelefoon
- Quarantaineruimtes
- Sportveld in de buurt.

### Facilitair

- Goederen hygiëne; tandenborstels, zeep, luiers, etc.
- Afvalcontainers in sanitaire ruimten
- Bedden, matrassen, kussens, dekens etc.
- Markeringsmateriaal (waar wel/niet, o.a. i.v.m. Corona)
- Postermateriaal, printer, stiften
- Verwarming vertrekken
- Opties in mate van verlichting vertrekken
- Wifi, zeer stevig netwerk voor bewoners
- Ruim voldoende oplaadpunten telefoons bewoners
- Spelletjes, tafeltennis/voetbal, PlayStation etc. (jong en oud, voldoende voor ieder)
- Kleren (seizoen) jong en oud.
- Schoonmaakmiddelen
- Desinfectiemiddelen en dispensers hiervoor
- Persoonlijke beschermingsmiddelen (mondmaskers, handschoenen en eventueel schorten)
- Communicatiemiddelen medewerkers (telefoons, computers en portofoons)
- Gescheiden netwerk voor medewerkers (overbelasting)
- Parkeerruimte medewerkers, vrijwilligers, hulpdiensten en bezoekers.

### Beschikbaarheid bedden

Het is uiteraard noodzakelijk dat in de CNO voldoende slaapvoorzieningen zoals bedden, slaapzakken en kussens aanwezig zijn.

Voor het beheer van de landelijke logistieke voorraad beschikt het Instituut Fysieke Veiligheid over aanvullende materieel die Veiligheidsregio's kunnen inzetten bij rampen en grote calamiteiten. Dit materieel en materiaal kan worden aangevraagd via het Landelijk Operationeel

Coördinatie Centrum. Het gaat dan onder meer om veldbedden en overnachtingssets. Het LOCC heeft een gedetailleerd en actueel overzicht van het beschikbare materiaal en materieel.

### Duurzaamheid

Het advies is om, in het kader van duurzaamheid, in het geval een bewoner van de ene CNO verhuist naar een andere CNO, het beddengoed zoals slaapzak en kussen mee te laten verhuizen. De bewoner kan dit materiaal, goed verpakt en voorzien van een naamsticker, meenemen naar de nieuwe locatie. Dit in plaats van het materiaal na het gebruik in één locatie (al) te vernietigen.

### Kleding en speelgoed

De ervaringen in 2015 en 2016 leren dat de inrichting en inzet van een locatie voor crisisnoodopvang in een gemeente vele mooie maatschappelijke initiatieven doen ontstaan. Zoals het beschikbaar stellen en verstrekken van kleding en speelgoed. De ervaringen in 2015 en 2016 leren ook dat het aanbod hiervan overweldigend kan zijn, en zelfs zo groot dat er meer kleding en speelgoed beschikbaar wordt gesteld dan nodig is. Het advies is om een duidelijke plek af te spreken waar kleding en speelgoed kan worden afgegeven, en van waaruit de kleding en het speelgoed aan bewoners wordt verstrekt. Een (her)kenbaar distributiepoint derhalve. Het advies daarbij is ook om duidelijk vast te leggen op welke momenten 'de uitgifte' van kleding en speelgoed aan bewoners mogelijk is, en hierbij te zorgen voor een eerlijke verdeling. Ook om te voorkomen dat bewoners hier 'handel mee bedrijven'. Bedenk tevens wat met de kleding en het speelgoed wordt gedaan die over- of achterblijven ná de inzet van CNO en communiceer hierover met hen die kleding en speelgoed afgeven.

### Afval

Het advies is om binnen uw gemeente met het lokale afvalverwerkingsbedrijf afspraken te maken over extra momenten waarop het afval van de CNO kan worden afgehaald.

## 9 Activiteiten

In de bijlage **Dagbesteding in crisisnoodopvang** zijn diverse algemene tips opgenomen over de dagbesteding in een CNO. Tevens is aandacht voor de veiligheidsaspecten bij het aanbieden van activiteiten. De bijlage biedt u ook een overzicht van verschillende soorten activiteiten die kunnen worden aangeboden. Hierbij is er bijzondere aandacht voor activiteiten aan kinderen.

## 10 Veiligheid en leefbaarheid

Het verblijf in de CNO moet uiteraard veilig en leefbaar zijn. Voor iedere bewoner, voor iedere medewerker en vrijwilliger en voor iedere omwonende. In deze paragraaf enkele opmerkingen over de wijze waarop de veiligheid en leefbaarheid op een CNO kan worden geborgd en wat bijdraagt aan een veilig en leefbaar verblijf.

- Een **goede voorbereiding** met als inzet een voorspelbare omgeving voor zowel bewoners, medewerkers, beveiliging, vrijwilligers, hulpdiensten, omgeving en de gemeente helpt om de CNO beheersbaar te kunnen voeren. Neem hiervoor dus goed de tijd.

- Het is belangrijk dat een gemeente **regie** heeft. De informatievoorziening speelt hierbij een belangrijke rol. Zo is het belangrijk te weten wie er binnen de locatie aanwezig is. Zowel de bewoners, de medewerkers en vrijwilligers als de bezoekers. Zorg daarom dat registratiemiddelen aanwezig zijn, die ook vooraf zijn getest. Zorg tevens voor de aanwezigheid van voldoende en goed werkende communicatiemiddelen zoals portofoons, telefoons en computers.
- Controleer bij binnenkomst op **Corona klachten**. Dit geldt zowel voor medewerkers als voor vrijwilligers. En registreer wie aanwezig is. Bij klachten geen toegang tot de locatie.
- Van belang is dat er vooraf duidelijke afspraken zijn gemaakt welke rollen de verschillende medewerkers, beveiliging en vrijwilligers vervullen. Wie doet wat. Wie is waar verantwoordelijke voor. Wat kan helpen is het organiseren van voldoende overlegmomenten.
- **Incidenten**; doordat er veel mensen op elkaar zitten, is het belangrijk dat alle medewerkers en vrijwilligers hun rol kennen bij eventuele incidenten. Weten wat ze moeten doen in het geval van een incident. Een 'protocol' kan daarbij behulpzaam zijn.
- Bewoners hebben vaak een moeilijke reis achter de rug en een onzekere toekomst voor zich. Het is prettig als er een **luisterend oor** is, als de bewoner gezien en gehoord kan worden. Regel in dat deze aandacht er zal zijn. Spreek met vrijwilligers en medewerkers duidelijk af wat de grens is in de betrokkenheid.
- Bespreek met elkaar wat het betekent om bewoners op te vangen met zeer verschillende achtergronden (religie, LHTBI, etc.) en spreek af dat je als organisatie een **neutrale houding** aanneemt. Bespreek met elkaar wat dat betekent en hoe je elkaar hier scherp op houdt.
- Bewoners brengen veel tijd door op de CNO. Een van de voorwaarden om e.e.a. zo leefbaar mogelijk te maken is het aanbieden van **activering**. Uiteraard ook hier met inachtneming van de anderhalve meter afstand en andere richtlijnen van het RIVM. In de bijlage Dagbesteding in crisisnoodopvang is hier meer informatie over terug te vinden. Niet onbelangrijk; goede WiFi en oplaadpunten zijn een must.
- Het helpt heel erg als het **dagprogramma** duidelijk is voor bewoners. De huidige Corona situatie maakt overigens de 'vrije' uitgifte van eten en goederen, met betrokkenheid van bewoners, niet mogelijk.
- Er wordt veel gevraagd van bewoners in een CNO. Het is voor bewoners prettig als er **duidelijke omgangsregels** zijn. Hang deze in verschillende talen en beelden op zichtbare plekken. Te denken valt hierbij aan slaaptijden (wanneer is het rustig), verbod van gebruik van drank en drugs, betekenis van het non-discriminatiebeginsel van artikel 1 Grondwet, etc.
- Het is hierbij belangrijk dat **aanwijzingen** van medewerkers ten alle tijden opgevolgd worden. Dit betekent ook dat het team op de locatie elkaar moet kunnen aanspreken. Bespreek daarom vooraf, en tijdens de uitvoering, of en hoe een veilige werkklimaat om elkaar aan te spreken geborgd wordt.
- Als algemene regel kan gesteld worden dat het belangrijk is om als team er voor te zorgen dat er **voldoende medewerkers** op de werkvloer aanwezig zijn. Met in achtneming van de richtlijnen van het RIVM, zoals bijvoorbeeld de 1,5 meter afstand. Bedenk vooraf hoe alle verschillende taken onder elkaar worden toebedeeld, en houd er rekening mee dat enkele medewerkers een vrije rol hebben om met name ook het toezicht te borgen.
- **Aandacht voor Corona** geldt ook hier: Houd met iedereen een checkgesprek op coronagerelateerde klachten, en weiger mensen met klachten de toegang.

## 11 Incidenten

Incidenten kunnen een vervelende sfeer creëren op een CNO. Incidenten moeten zoveel als mogelijk dan ook worden voorkomen. Het is daarom belangrijk om vooraf na te denken over de leefbaarheid, beheersbaarheid en veiligheid op de locatie. Vaak ontstaan incidenten door een mix van de psychische of medische gesteldheid van de betrokken bewoner, zijn of haar omgeving en het uitzicht naar de toekomst. Door hier zoveel mogelijk proactief op in te spelen, wordt de kans op incidenten kleiner.

Ondanks de voorbereidingen kunnen incidenten niet altijd voorkomen worden. Het is dan belangrijk om zoveel mogelijk regie te nemen. Hierbij is een aantal zaken belangrijk:

- Incidentenprotocol. Afspraken over wie wat doet, communicatie(middelen) en de afhandeling.
- BHV-protocol.
- Netwerkkarten bij de hand.
- Vooraf door medewerkers, beveiliging en politie scenario's laten doornemen.
- Eventueel aangifte politie onder veilige publieke taak.
- Afspraken met COA in het geval een bewoner niet op de CNO (medisch of beheersbaarheid/ veiligheid) kan verblijven.

## 12 Medewerkers in een CNO

Niet iedere gemeente zal de mogelijkheid hebben een locatieleider beschikbaar te stellen. Het COA zal, indien een gemeente dit wenselijk vindt, dan ook zorgen voor een locatieleider in een CNO.

De gemeente en het COA maken vooraf afspraken over de aansturing van de locatieleider. Het uitgangspunt hierbij is dat de gemeente (en de gemeentelijke organisatie) de locatieleider functioneel – niet hiërarchisch – aanstuurt.

Hieronder een **indicatie**, om u een beeld te geven, van de verschillende medewerkers die in een CNO ingezet kunnen worden:

### 1 x Locatieleider

Eindverantwoordelijk locatie, signaleert, linking pin voor gemeente en het COA, aansturing van coördinatoren, aanspreekpunt omgeving.

### 1 x Ondersteuning locatieleider

Financieel, doorgeleiden inkomende en uitgaande communicatie, roosters, flexibel.

### 2 x Coördinatoren

Sturen medewerkers aan, coördineren in afstemming met locatieleider, werken eventueel zelf mee.

## 20 x Teammedewerkers

Onderscheid tussen dagdienst en late dienst.

Verdeling rollen van de dag:

- Activiteiten- en vrijwilliger coördinatie (1 x dag en 1 x avond)
- Etensuitgifte / hygiëne (2 x dag, 2 x avond)
- Infobalie 2x (vast moment op de dag, buiten etenstijd)
- 2 x goederenuitgifte (vast moment) Goederenontvangst.
- Vrije medewerkers. Zichtbaar zijn, bewoners leren kennen, signaleren, etc.
- 3 x beveiliging 24 uur per dag. Flexibele opschaling mogelijk. Altijd 1 beveiligiger bij entree. Twee lopen rond, houden toezicht, zijn zichtbaar. BHV-ploegleiders.

## 13 Vrijwilligers in een CNO

Voor een goed verloop van de opvang in een CNO is de aanwezigheid en inzet van vrijwilligers essentieel. Het gebruik van een locatie voor crisisnoodopvang vraagt om de inzet van veel medewerkers en vrijwilligers. Zowel bij de voorbereiding hiervan als tijdens de periode dat de locatie operationeel is. De inzet van vrijwilligers is hard nodig door de (waarschijnlijk) beperkte beschikbaarheid van het eigen gemeentelijke personeel.

De crisisnoodopvang in 2015 en 2016 heeft de grote betekenis en waarde laten zien van de inzet van vrijwilligers bij de opvang. Vele vrijwilligers en organisaties voelden zich verbonden en wilden bijdragen aan een goed verloop van de opvang. De verwachting is dat dit nu niet anders zal zijn.

In het geval er onvoldoende vrijwilligers beschikbaar zijn valt te denken aan de inzet van medewerkers van buitenaf. Zoals medewerkers die werkzaam zijn binnen de evenementenbranche. Een andere mogelijkheid is de inzet van vrijwilligers van het Nederlandse Rode Kruis, Ready2help; het burgernetwerk van het Rode Kruis, of het Veteraneninstituut.

Voor de inzet van vrijwilligers zijn, mede op basis van de lessen uit 2015 en 2016, de volgende aandachtspunten relevant:

### 1. Stel in een vroeg stadium een coördinator vrijwilligers aan

Het coördineren van vrijwilligers is heel wat anders dan het managen van een organisatie. Het vraagt om specifieke competenties om mensen te motiveren, te sturen en aan te spreken. Hierin zijn verschillende vormen te onderscheiden. Te denken valt aan een specifieke coördinator vrijwilligers die vooral tot taak heeft de inzet van vrijwilligers te coördineren. Ook kan een dergelijke taak worden uitbesteed, bijvoorbeeld aan een welzijnsorganisatie.

### 2. Bepaal vooraf bij welke onderdelen u vrijwilligers wilt gebruiken en werf gericht

De ervaring leert dat na een oproep vele vrijwilligers en organisaties zich melden om een bijdrage te leveren. Het is belangrijk om, alvorens een oproep te doen, te bedenken op welke aspecten je vrijwilligers inzetbaar wil maken. Ook moet het duidelijk zijn voor hoeveel personen, voor welke activiteit en op welk moment vrijwilligers nodig zijn. Alleen dan kan een goede aansturing en match van vraag en aanbod plaatsvinden. Zeker in de context van Corona is het verstandig om het aantal vrijwilligers te beperken met als voordeel dat asielzoekers ook vaker hetzelfde gezicht zien. Als het enigszins mogelijk is ga een intake gesprek aan met vrijwilligers om de verwachtingen goed scherp te maken. Geef vrijwilligers een duidelijke en afgebakende taak.

Vanwege **Corona** is het ook van belang bij de inzet van vrijwilligers de **RIVM-richtlijnen** goed te hanteren. Hoe meer mensen op de opvanglocatie hoe groter immers de kans van besmettingen is. Denk bovendien ook aan het afsluiten van een **aansprakelijkheidsverzekering** voor de vrijwilligers die ingezet worden.

Voor vrijwilligers is het belangrijk dat zij concreet weten welke bijdrage van hen verwacht wordt, en vooral ook wat niet.

### 3. Zorg voor een goede afronding en nazorg

Een valkuil voor vrijwilligers kan zijn dat zij zich overspoeld voelen door de hoeveelheid leed of hulpvragen en vooral oog hebben voor dat waar zij niet aan toe komen. Dat kan een gevoel van onmacht geven. Schenk daarom aandacht aan de 'successen' maar benadruk ook dat het onmogelijk is om ieders probleem op te lossen. Zorg voor een goede afronding door het laten zien van waardering en draag bij aan een goede 'terugschakeling' naar het dagelijkse leven.

## 14 Corona

Uiteraard dienen ook in een crisisnoodopvanglocatie de **RIVM richtlijnen** gehanteerd en opgevolgd te worden. Dit heeft onder meer consequenties voor het aantal asielzoekers dat in een locatie kan worden opgevangen, en voor de inrichting van de locatie. Op meerdere plekken in deze handreiking en de bijbehorende bijlagen zijn (dan ook) opmerkingen over de consequenties van Corona voor de inrichting en inzet van CNO opgenomen.

Op deze plek behoeft opmerking dat met betrekking tot het testen bij een mogelijke besmetting kan worden aangesloten bij de testinfrastructuur van de GGD/GHOR. Het verdient aanbeveling om vooraf afspraken te maken met de GGD over het testen van asielzoekers met Corona gerelateerde klachten.

Bewoners van de CNO met klachten moeten laagdrempelig getest kunnen worden, bij voorkeur op de locatie omdat mensen geen eigen vervoer hebben en zo mogelijk met voorrang.

Bewoners die getest zijn moeten in quarantaine tot de testuitslag bekend is. De locatie moet beschikken over voldoende quarantaine ruimte. Er moet dus veel capaciteit voorhanden zijn. Bijvoorbeeld twee of drie quarantaineruimtes op de locatie zelf voor het afwachten van de uitslag van de test en bijv een externe locatie met meer capaciteit in geval van besmetting. Er kan ook worden gedacht aan semi-afgesloten compartimenten in de sporthal zelf (partytent met wanden). Een quarantaineruimte hoeft niet luchtdicht te zijn.

In het geval sprake is van een positieve uitslag en besmetting met het coronavirus moet een bewoner in isolatie. De locatie beschikt bij voorkeur over een of meerdere isolatieruimten zodat Corona positieve personen zo min mogelijk verplaatst hoeven worden. Indien dat niet mogelijk is, moet er een externe locatie beschikbaar zijn, en moet hiertoe worden teruggevallen op het reguliere verzoek aan de voorzitter van de veiligheidsregio.

Bedenk dat in geval van isolatie of quarantaine de medewerkers op de locatie goed voorbereid moet zijn en moet weten hoe en wanneer persoonlijke beschermingsmiddelen moeten worden ingezet.

## 15 Schade afwikkeling en verzekering

Het valt niet helemaal uit te sluiten dat de inzet van CNO tot schade leidt. Vele schadeposten zijn denkbaar. In de praktijk zal de gemeente de afhandeling coördineren van de verzoeken tot een vergoeding van de schade. Coördineren is uiteraard iets anders dan betalen.

De toekenning van een vergoeding voor de schade die is ontstaan zal vaak afhankelijk zijn van **verzekeringen** die zijn afgesloten. Hier moet tijdig aandacht aan worden besteed.

## 16 Nazorg

De inzet binnen de CNO vormt voor veel medewerkers en vrijwilligers een intensieve tijd en een tijd waarin veel indrukken worden opgedaan. Een goede afsluiting van deze tijd is van groot belang. Dat kan op verschillende manieren. In de bijlage **Nazorg eigen personeel en vrijwilligers na inzet op noodopvanglocaties** is hier informatie over opgenomen. De informatie is opgesteld door **Stichting Impact**, kennis en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen (partner in Arq) en het **RIVM/centrum gezondheid en milieu**.

## 17 Wat mag u van het COA verwachten

Wat mag iedere gemeente van het COA verwachten:

- Registratie van asielzoekers; anders dan in 2015 zullen bewoners van CNO wel – door de Afdeling Vreemdelingen, Identificatie en Mensenhandel van de politie – zijn geïdentificeerd en geregistreerd.
- Medische intake.
- Plaatsing in CNO pas na medische intake.
- **Het COA levert, indien een gemeente dit wenst, de locatieleider.**
- Het COA zorgt voor het vervoer van de asielzoekers van de locatie waar zij geregistreerd zijn en een medische intake hebben ontvangen naar de locatie voor CNO.
- Het COA informeert de gemeente waar CNO is ingericht over de asielzoekers die hier gaan worden opgevangen en informeert de gemeente over de datum en het tijdstip waarop zij zullen arriveren.
- Het COA is weliswaar niet verantwoordelijk voor de crisisnoodopvang maar zal zoveel als mogelijk is, bijvoorbeeld door het leveren van expertise en verstrekken van informatie, iedere gemeente faciliteren en ondersteunen.

# Deel C

# Gezondheidszorg



## 18 Medische zorg

Asielzoekers die worden geplaatst in een CNO hebben eerder een korte medische intake gehad, waarbij ook is gekeken naar Corona gerelateerde klachten. Een asielzoeker die direct een medische behandeling nodig heeft wordt niet geplaatst in de CNO.

In de **bijlage Gezondheidszorg in crisisnoodopvanglocaties** zijn diverse gezondheidszorg-aspecten beschreven die samenhangen met het verblijf van een asielzoeker in de CNO. Hier is onder meer informatie te vinden over hoe te handelen bij medische hulpvragen, over zorgkosten, over het gebruik van tolken en over identificatie.

In de **bijlage Organiseren geneeskundige hulp bij ingebruikname van een crisisnoodopvanglocatie** is informatie te vinden over de ondersteuning door, en taken van, de GHOR bij het bieden van geneeskundige zorg, tandheelkundige noodhulp en farmaceutische zorg.

## 19 Technische hygiënezorg

In de **bijlage Technische Hygiënezorg Crisisnoodopvang** zijn richtlijnen opgenomen voor de technische hygiënezorg in een CNO. Deze richtlijnen zijn gebaseerd op de landelijke eisen die gelden voor asielzoekerscentra. In deze bijlage zijn onder meer richtlijnen opgenomen voor slaap- en woonvertrekken, voor het sanitair, over EHBO, de schoonmaak, verwerking van wasgoed en de afvalverwerking. Ook zijn richtlijnen opgenomen met betrekking tot **Corona**, het testen en over quarantaine. Er zal per locatie bezien moeten worden wat haalbaar en realistisch is. De GGD treedt daarbij adviserend op richting de gemeente.

In een aparte **bijlage** is specifieke informatie opgenomen over de **ventilatie**.

# Deel D

# Communicatie

## 20 Communicatie crisisnoodopvang

### Inleiding en strategie

Communicatie is een belangrijke randvoorwaarde om draagvlak te bevorderen voor de opvang van asielzoekers. De inzet van crisisnoodopvang is geen gemakkelijke boodschap. Dit vereist een goede uitleg over nut en noodzaak. Het is belangrijk om zowel vooraf, tijdens als achteraf betrokken partijen te informeren, te betrekken en, daar waar mogelijk, mee te laten denken. Het in verbinding zijn en blijven met de omgeving is cruciaal voor het draagvlak in een gemeente.

De communicatieparagraaf biedt ondersteuning aan lokaal bestuur om draagvlak te bevorderen en biedt handvatten (kernboodschap, voorbeeldteksten en Q&A's) om de lokale gemeenschap te informeren en op de hoogte te brengen van de inzet van crisisnoodopvang.

Regie over de communicatie ligt bij de gemeente. Het COA kan hierin faciliteren en ondersteunen. Het is belangrijk dat partijen in afstemming en in gezamenlijkheid met elkaar communiceren. Ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid.

### Uitgangspunten communicatie

- De communicatie is open, eerlijk en transparant (nut en noodzaak).
- De communicatie is proactief, tijdig en op maat en afgestemd op de verschillende doelgroepen.
- De communicatie naar asielzoekers in de CNO is open, eerlijk en eenduidig.

#### Open, eerlijk en transparant

Duidelijk uitleggen waarom crisisnoodopvang noodzakelijk (nut en noodzaak/urgentie) is. Het is van belang om betrokkenen goed mee te nemen in de processtappen en de besluiten, zowel intern als extern. Alleen door open, eerlijk en transparant te communiceren kunnen we draagvlak bevorderen. Belangrijk om ook aandacht te hebben voor zorgen van inwoners over de komst van de crisisnoodopvang. Zorg dat inwoners zich gehoord voelen.

#### Proactieve communicatie en communicatie op maat

Het is van belang om de doelgroepen tijdig en op maat te informeren. Bij voorkeur ruim voordat een crisisnoodopvanglocatie wordt geopend zodat inwoners zich niet overvallen voelen. Om draagvlak te bevorderen proactief communiceren naar de verschillende doelgroepen. Naast algemene kernboodschappen is maatwerk nodig voor diverse doelgroepen, bijvoorbeeld omwonenden, belangenverenigingen en vrijwilligers. Daarbij wordt persoonlijk contact altijd zeer gewaardeerd, uiteraard e.e.a. binnen geldende corona-richtlijnen.

#### Open, eerlijke en eenduidige communicatie naar asielzoekers

Communiceer open en met een eenduidige boodschap naar de asielzoekers. Leg uit waarom ze in een crisisnoodopvang worden opgevangen, hoe lang de opvang duurt en wat ze kunnen verwachten. Heb aandacht voor hun zorgen. Communiceer zoveel mogelijk in hun eigen taal. Asielzoekers hebben vaak een moeilijke reis achter de rug en gaan een onzekere toekomst tegemoet. Bied een luisterend oor.



## Kernboodschap

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) heeft een tekort aan opvangplekken om aan iedere asielzoeker die naar Nederland komt onderdak te bieden. De minister van Justitie en Veiligheid heeft, via de voorzitters van de veiligheidsregio's, de gemeente [naam] gevraagd om crisisnoodopvang voor één week mogelijk te maken. Deze termijn kan eventueel verlengd worden met één of twee dagen.

De gemeente vindt het zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid om mensen die gevlucht zijn voor oorlog en geweld hulp te bieden. Daarom komen wij graag tegemoet aan het verzoek van het COA om crisisnoodopvang in de gemeente mogelijk te maken.

## Communicatie bijlagen

In de bijlage VIII van deze Handreiking zijn diverse documenten opgenomen met meer informatie over:

- De doelgroepen
- Communicatielijnen
- Voorbeeldteksten
- Q&A's
- Draaiboek voor informatiebijeenkomsten.

# Bijlagen Deel A

## Bestuurlijke voorbereiding en processen

## Bijlage I

### Toelichting op het juridische advies tot gedogen

De Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) biedt de mogelijkheid om voor een tijdelijk gebruik van een sport- of evenementenhal als crisisnoodopvanglocatie voor vluchtelingen een **omgevingsvergunning** te verlenen. Dat zou kunnen in de vorm van een tijdelijke afwijking op grond van artikel 2.12, eerste lid, onder a, 2° van de Wabo, jo. bijlage II, artikel 4, onder 9 of 11, van het Besluit omgevingsrecht. Een dergelijke tijdelijke afwijking kan op grond van artikel 2.12, eerste lid, aanhef, echter alleen worden verleend indien de activiteit niet in strijd is met 'een goede ruimtelijke ordening'.

Afgevraagd kan worden of een toereikende onderbouwing kan worden opgesteld dat een dergelijke crisisnoodopvanglocatie – zij het kortstondig – voldoet aan een goede ruimtelijke ordening.

Gemeenten verlenen medewerking aan het realiseren van een crisisnoodopvanglocatie, vanuit onder meer humanitaire en maatschappelijke overwegingen en omdat hiertoe een harde noodzaak is vanwege de druk c.q. overbelasting op de reguliere opvanglocaties (AZC's) en de noodopvanglocaties, en op verzoek van het COA. Gelet op deze bijzondere omstandigheden zal een gemeente bereid zijn om medewerking te verlenen en ligt het in een dergelijk geval het meest voor de hand om de overtreding van het bestemmingsplan te gedogen.

Weliswaar is algemeen uitgangspunt in de jurisprudentie van de bestuursrechter dat, in gevallen waarin zich een overtreding van het bestemmingsplan voordoet, het bevoegd gezag in de regel van de bevoegdheid tot handhaving gebruik zal moeten maken, gelet op het algemeen belang dat is gediend met handhaving.

Het is echter ook vaste jurisprudentie dat onder bijzondere omstandigheden het bestuursorgaan ervan mag afzien om handhavend op te treden. Dat kan zich onder meer voordoen als handhavend optreden zodanig onevenredig is in verhouding tot de daarmee te dienen belangen dat van optreden in een concrete situatie behoort te worden afgezien. In het geval van crisisnoodopvang van vluchtelingen doen dergelijke bijzondere omstandigheden zich hoogstwaarschijnlijk voor.

Bijkomstigheid is ook dat het veelal niet haalbaar zal zijn om de ruimtelijke procedure tijdig te kunnen doorlopen en afgerond te hebben, vanwege de snelheid waarmee een beroep wordt gedaan op een gemeente om een crisisnoodopvanglocatie te realiseren. Dit verzoek wordt veelal vanuit het COA, de Minister of de provincie, enkele dagen van tevoren bekend gemaakt. Praktisch punt is nog wel dat tegen beslissingen van bestuursorganen om te gedogen, geen beroep (meer) openstaat.

Indien het college zou besluiten om deze overtreding ongemoeid te laten, hoeft er niet een expliciet gedoogbesluit te worden genomen. Volstaan kan worden met het nemen van de beslissing om niet handhavend op te treden. Tegen die beslissing staat nog geen bezwaar en beroep open. Een eventuele beroepsmogelijkheid ontstaat als een belanghebbende vraagt om een handhavingsbesluit te nemen. In dat geval kan het college dan dat handhavingsverzoek afwijzen, waarna vervolgens bezwaar en beroep openstaat.

Zie: AbRvS 24 april 2019, ECLI:NL:RVS:20191356 en <https://www.raadvanstate.nl/@115090/gedoogbeslissing/>

## Bijlage II

### Brandveilig gebruik: gedogen en afstemming met veiligheidsregio en brandweer

In veel gevallen – bij het bieden van nachtverblijf aan meer dan 10 personen – zal er ook een omgevingsvergunning zijn vereist voor een bouwwerk met het oog op de brandveiligheid (de zogeheten ‘gebruiksvergunning’) op grond van artikel 2.1 lid 1 onder d van de Wabo. Voor deze omgevingsvergunning geldt een totstandkomingsprocedure van 26 weken.

Het bevoegd gezag kan op grond van artikel 3.10 lid 2 van de Wabo bepalen dat de afdeling 3.4 van de Awb (uitgebreide procedure) achterwege blijft. Ook hier zou gedogen het meest voor de hand liggen in geval van een crisisnoodopvanglocatie, tenzij ruimschoots van te voren bekend is dat een crisisnoodopvanglocatie moet worden opgericht.

Indien op zeer korte termijn een crisisnoodopvanglocatie moet worden opgericht kan een geschikte locatie wordt gezocht in samenspraak met de diverse hulpdiensten (GGD, politie en brandweer). Met de brandweer kan dan worden bezien welke aanvullende maatregelen vereist zijn met het oog op de brandveiligheid.

#### Kortom:

Het advies is dat het college van burgemeester en wethouders, gezien de korte periode van het verblijf en de bijzondere omstandigheden, een beslissing neemt om tijdelijk niet te handhaven. Dit besluit staat niet open voor beroep, maar het formaliseert wel het bestuurlijk handelen en opent de deur naar communicatie met de gemeenteraad en omwonenden ofwel belanghebbenden.

Indien belanghebbenden het niet eens zijn met dit besluit kunnen zij verzoeken tot handhavend optreden. De hierop volgende besluiten staan wel open voor bezwaar en beroep.

Het advies is om contact te zoeken met de brandweer ofwel de Veiligheidsregio om te zien hoe de brandveiligheid kan worden bevorderd. De voorbereiding hiervoor begint bij de Veiligheidsregio.

## Bijlage III

### Informatie over het LOCC en zijn rol

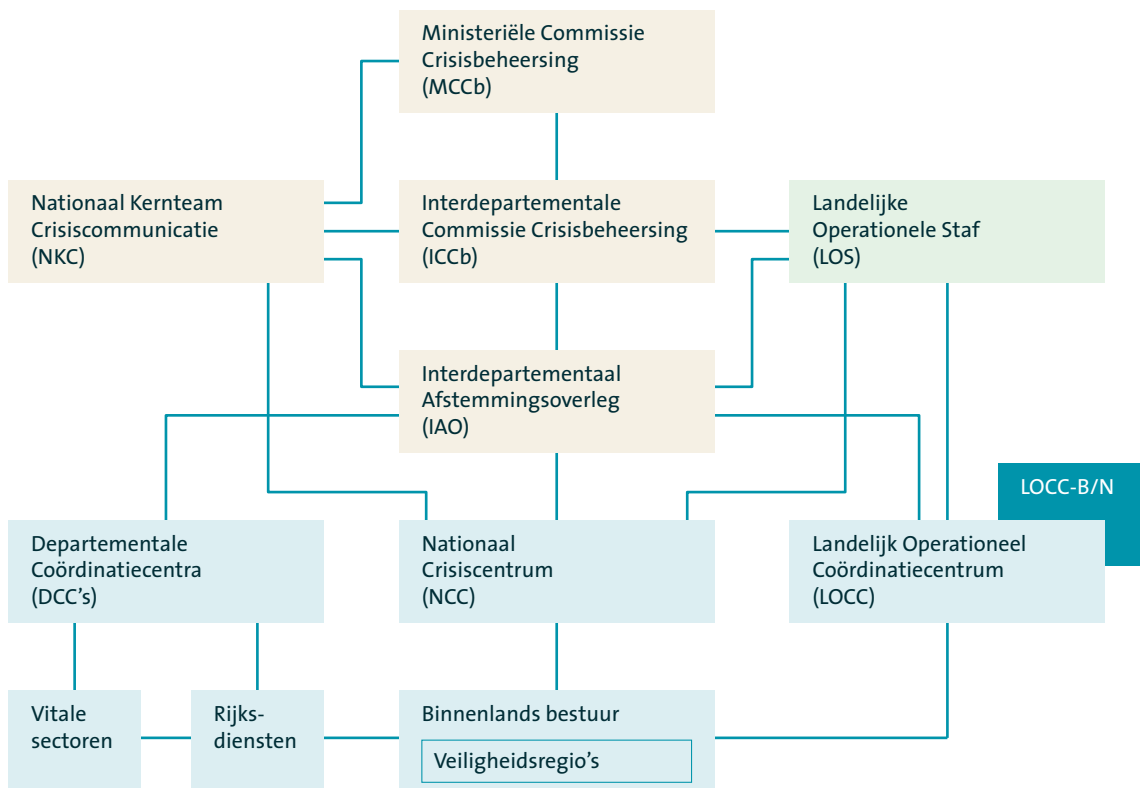
Het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum (LOCC) is een door de Openbare Orde en Veiligheidskolommen – politie, brandweer, GHOR, Defensie en gemeenten – bemenste organisatie die 24/7 bereikbaar is. Het LOCC zorgt voor een geïntegreerde benadering van de operationele aspecten van crisisbeheersing op nationaal niveau en voert haar taken uit onder gezag van de Minister van Justitie en Veiligheid. Het LOCC ondersteunt, verbindt en faciliteert (en indien nodig coördineert) de Veiligheidsregio's.

De taken van het LOCC zijn de volgende:

- Het actueel houden van een overzicht van geplande evenementen en inzetbare capaciteiten (mensen, middelen, kennis) van de OOV-kolommen;
- Het coördineren van nationale en (op verzoek van het Ministerie van Buitenlandse Zaken) internationale bijstandsverzoeken op het terrein van openbare orde en veiligheid;
- Het ophalen bij de OOV-kolommen en voorzien van het NCC van informatie over operationele aspecten en handelingsperspectieven die relevant zijn voor het landelijk totaalbeeld;
- Het adviseren van de betrokken partners over operationele vraagstukken.
- Het toetsen van de operationele handelingsperspectieven op uitvoerbaarheid;
- Het aanreiken van mogelijke bestuurlijke dilemma's en operationele handelingsperspectieven (adviezen) aan de nationale crisisstructuur.

In de tekening hieronder is het crisisbeheersingsstelsel weergegeven. Belangrijk hierbij is de rol die het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum vervult, en dan specifiek bij de inzet van CNO. In een van de bijlagen is daarom enige algemene informatie over het LOCC opgenomen.

## Crisisbeheersingsstelsel Nederland





## Bijlage IV

### Handige links

Handreiking bewonersbijeenkomsten

[https://vng.nl/sites/default/files/2021-07/handreiking-bewonersbijeenkomst\\_20210708.pdf](https://vng.nl/sites/default/files/2021-07/handreiking-bewonersbijeenkomst_20210708.pdf)

Factsheet Openbare orde en veiligheid ten aanzien van crisisnoodopvang vluchtelingen

[https://www.burgemeesters.nl/sites/www.burgemeesters.nl/files/File/Factsheet-openbare-orde\\_20151021.pdf](https://www.burgemeesters.nl/sites/www.burgemeesters.nl/files/File/Factsheet-openbare-orde_20151021.pdf)

Vluchtelingencrisis 2015: Lessen uit de crisisnoodopvang

<https://www.ifv.nl/kennisplein/crises-en-crisisbeheersing/publicaties/vluchtelingencrisis-2015-lessen-uit-de-crisisnoodopvang>

Vragen en antwoorden over asielopvang

<https://vng.nl/veelgestelde-vragen?onderwerp%5Bo%5D=380605&page=5>

Ontwerp

<https://ontwerpeiligeomgeving.nl/wp-content/uploads/2017/10/Opvanglocaties-asielzoekers-Definitief-pdf.docx.pdf>

Note: in document staat crisisnoodopvang aangegeven voor maximaal 72 uur, dit kan gelezen worden als een week

Nederlands Genootschap van Burgemeesters

[www.burgemeesters.nl/file](http://www.burgemeesters.nl/file)

# Bijlagen Deel B

# Uitvoering

## Bijlage V

# Dagbesteding in crisisnoodopvang

### Algemene tips

- Neem de richtlijnen van het RIVM met betrekking tot Corona in acht.
- Zoek binnen de groep volwassen bewoners ook vrijwilligers. Bijvoorbeeld bewoners die Engels spreken en die ook als tolk op kunnen treden tussen de medewerkers/vrijwilligers van de gemeente en de bewoners. Let op dat dit geen te grote belasting is voor de betrokken bewoner.
- Maak gebruik van Host (gastvrouw/gastheer) door bewoners. Herkenbaar gekleed.
- Lokale organisaties van vreemdelingen en statushouders in de gemeente kunnen mogelijk ook een rol spelen, bijvoorbeeld als tolk.
- Maak een voor allen zichtbaar rooster waarop de tijden van maaltijden en activiteiten staan en zorg dus dat de activiteiten niet gelijktijdig met de maaltijden plaatsvinden en dat er voldoende tijdsruimte is tussen maaltijden en activiteiten.
- Belangrijk om een niet al te vol programma dagbesteding te geven, mensen zijn vaak moe en moeten nog even landen.
- Geen voorlichting op de eerste dag. Dat is te veel voor de bewoners. Activiteiten voor kinderen is belangrijk (indien aanwezig).
- Laat activiteiten indien mogelijk begeleiden door een gemengd team van gemeente en gemeentelijke vrijwilligers en vrijwillige bewoners. De plaatselijke vrijwilligerscentrale kan hierbij een rol spelen.
- Zorg voor duidelijk afspraken en regels naar de vrijwilligers toe. Wat kan wel en wat is niet mogelijk (verwachtingen).
- Zorg voor een locatie met Wi-Fi (en oplaadmogelijkheden voor mobiele telefoons), dit is onmisbaar voor ook deze doelgroep. Indien mogelijk enkele pc's voor het zoeken van informatie, onderhouden contacten etc.
- Als locatie crisisopvang in nabijheid van een COA-locatie is: bekijk of COA-medewerkers van die locatie nog ideeën hebben. Maak een koppeling met de dichtbijzijnde locatie of het mogelijk is om ondersteund te worden.

### Veiligheid

- Let bij het organiseren van de activiteiten altijd op de fysieke veiligheid, uiteraard ook in relatie tot de RIVM Corona-maatregelen.
- Organiseer de activiteiten op of in de directe nabijheid van de locatie zodat met name kinderen niet onnodig op een onbekende plek aan het verkeer hoeven deel te nemen.
- Organiseer nooit activiteiten in of rond water, de meeste bewoners kunnen niet zwemmen.
- Organiseer geen activiteiten waarvoor het noodzakelijk is vooraf een veiligheidsinstructie te geven, het risico dat dit niet begrepen wordt is te groot.

## Soorten activiteiten

- Volwassen bewoners kunnen samen met medewerkers/ vrijwilligers meehelpen bij de (noodzakelijke) werkzaamheden in de crisisopvang. Denk bijvoorbeeld aan het helpen bij de verstrekking of bereiding van maaltijden, opruimen na afloop van de maaltijden en bij de activiteiten voor kinderen.
- Kies voor laagdrempelige niet talige activiteiten die voor een grote groep toegankelijk zijn.
- Laat lokale clubs en verenigingen die activiteiten organiseren die zij normaal ook doen en waar ze dus ervaring mee hebben; dus leraren van de plaatselijke muziekschool een muziekactiviteit, de trainers van sportclubs een sportevenement en de docenten van de dansschool een dansbijeenkomst en de knutselclub een creatieve sessie etc. Eventueel samen met vrijwilligers uit de bewonersgroep. Nb; vrijwilligers van lokale verenigingen zullen vaak ook in het bezit zijn van een VOG. Ook fysieke buitenactiviteiten als bijvoorbeeld wandelen kunnen worden ondernomen.
- Een eerste kennismaking les met de Nederlandse taal en de Nederlandse samenleving kan een optie zijn.
- Er zijn ook sportieve activiteiten waarvoor geen materiaal nodig is, bijvoorbeeld een training met lunches, squaten, opdrukken of balansoefeningen.
- Denk aan ander materiaal waarmee bewoners individueel bezig kunnen zijn. Bijvoorbeeld boeken in het Engels/Arabisch.
- Deel puzzelboekjes uit met sudoku's voor volwassenen en oudere kinderen.

## Specifiek voor kinderen

- Bedenk dat bij activiteiten voor volwassen bewoners er mogelijk opvang voor kinderen nodig is omdat het anders voor ouders niet mogelijk is om deel te nemen. Hiervoor kan een speciaal deel van de ruimte gebruikt worden waar medewerkers met ouders op kinderen passen en er speelgoed voor de kinderen beschikbaar is. Denk hierbij aan knuffels, blokken, speelgoedauto's, puzzels ed.
- Belangrijk is dat deze ruimte veilig is voor de kinderen. Let op scherpe randen, scherpe voorwerpen, snoeren e.d. Belangrijk is ook dat volwassenen niet alleen met de kinderen zijn maar dat er altijd in duo's wordt gewerkt. Het liefst met een medewerker of Nederlandse vrijwilliger met VOG.
- Zorg bij kinderen voor activiteiten die bij de leeftijd passen. Denk aan knutselactiviteiten, puzzels (voor verschillende leeftijden), sport- en spel activiteiten. Zorg dat er verschillende tijden zijn voor activiteiten voor verschillende leeftijdsgroepen. Bijvoorbeeld dus niet alle leeftijden bij elkaar voor een knutselactiviteit.
- Voor kinderen kan een fysieke activiteit (bijvoorbeeld kinderdico, stoelendans) er mogelijk voor zorgen dat zij daarna rustiger zijn omdat zij hun energie op goede manier hebben ingezet. Probeer een aparte ruimte te creëren voor fysieke activiteiten voor de kinderen, het liefst buiten zodat er geen ergernis ontstaat bij de volwassenen.
- Kinderen hebben een korte spanningsboog. Biedt dus veel verschillende korte activiteiten aan.

- Geef indien mogelijk kinderen bij binnenkomst een klein welkomstpresentje (passend bij de leeftijd) zodat zij zich ook nog gewoon kind kunnen blijven voelen.
- Makkelijk te realiseren activiteiten: Leg op een tafel voor kinderen kleurplaten en stiften/potloden neer. Eventueel aangevuld met knutselpullen voor een knutseltafel.

## Bijlage VI

### Ventilatie

Ventilatie is een belangrijk vereiste en criterium voor gebruik van een locatie voor CNO. De ventilatie in binnenruimtes moet voldoen aan de voorwaarden in het Bouwbesluit en passen bij de bestemming van de ruimte.

In het Bouwbesluit staan de eisen waar de ventilatie van een gebouw wettelijk aan dient te voldoen. Die eisen zijn gesteld in liter verse lucht per seconde per persoon. Dat zijn wettelijke eisen. Hierbij dient in gedachten te worden gehouden dat de eisen uit het bouwbesluit **minimumeisen** zijn en dat de lucht in een gebouw beter is als er meer geventileerd kan worden dan deze minimumeisen. Hoe beter er geventileerd wordt, hoe lager de CO<sub>2</sub> concentratie in een gebouw. Zowel kleine als grote ruimtes dienen voldoende geventileerd te worden, afgestemd op de inhoud van de ruimte.

Voor alle duidelijkheid; er kan **geen** sprake zijn van het op enige wijze versoepelen van de ventilatie eisen vanuit de gedachte 'alles is beter dan dat mensen onder de brug moeten slapen'.

Uit de adviezen van het RIVM blijkt dat er op dit moment geen reden is om af te wijken van ventilatie eisen waaraan gebouwen nu al moeten voldoen. Gebouwen dienen uiteraard goed geventileerd te worden en hiermee te voldoen aan de Bouwbesluit eisen, maar meer ventileren dan de norm vereist is vanwege corona niet noodzakelijk.

Het RIVM geeft aan dat de rol van zeer kleine druppeltjes in de lucht onduidelijk is m.b.t. de verspreiding van het virus en dat de overdracht van het virus vooral plaatsvindt bij de verspreiding van grote druppels, via bijvoorbeeld hoesten en niezen. Hierdoor ligt de nadruk op de algemene corona gerelateerde adviezen, zoals handenwassen met water en zeep, desinfecteren van oppervlakken, hoesten en niezen in de binnenkant van je elleboog, het gebruik van papieren zakdoekjes, geen handen schudden, thuis blijven bij klachten/laten testen en afstand houden van anderen. Op deze adviezen moet met name gefocust worden als er tijdelijk onvoldoende geventileerd kan worden.

Het is mogelijk om op basis van een eerste korte schouw van een locatie een kwalificatie af te geven in rood, oranje of groen. De kleurstelling wordt verricht op basis van CO<sub>2</sub> waarden.

Om te weten of er voldoende ventilatie is, kan het helpen een CO<sub>2</sub> meter aan te schaffen. De CO<sub>2</sub> concentratie geeft een indicatie van de hoeveelheid ventilatie in een ruimte, maar alleen als er mensen in die ruimte aanwezig zijn. CO<sub>2</sub> zelf is geen gevaarlijke stof. Buiten is de CO<sub>2</sub> concentratie rond 450 ppm. Hoe lager de concentratie binnen, hoe beter er geventileerd wordt. Als de CO<sub>2</sub> concentratie boven de 1200 ppm komt (zgn. rood, het indicatie lampje brandt dan rood) is er onvoldoende ventilatie.

Om de ventilatie te verbeteren kunnen dan bij natuurlijke ventilatie de ramen verder opengezet worden of kan bijvoorbeeld een gangdeur opengezet worden. Daarbij is het belangrijk om duidelijk te maken dat een CO<sub>2</sub> concentratie die boven de 1200 ppm komt niet gevaarlijk is, maar alleen een indicatie geeft dat er niet goed genoeg geventileerd wordt.

Compartimentering – het plaatsen van ‘wanden’ tussen de leef- en slaapruintes – helpt om het risico op transmissie van Corona door ontoereikende ventilatie te verminderen. Het verkleint de kans op overdracht. Ook het plaatsen van mobiele spatschermen helpt. Mobiel, zodat ze makkelijk te plaatsen zijn én mee genomen kunnen worden naar een volgende locatie. Belangrijk is daarbij dat de schermen de juiste afmetingen hebben.

## Bijlage VII

### Nazorg eigen personeel en vrijwilligers na inzet crisisnoodopvang

De inzet op een noodopvanglocatie vormt voor personeel en vrijwilligers veelal een intensieve tijd. Iedereen werkt hard, de dagen zijn lang en er komt veel op de medewerkers af. Uit eerdere crises weten we dat het daarbij uitmaakt of de medewerkers goed zijn voorbereid op wat ze konden verwachten. Als hiervoor weinig tijd is geweest kan het zijn dat bijvoorbeeld onduidelijkheid, agressie, irritaties of verhalen van mensen extra hard zijn binnengekomen. Het is goed om dat in de nazorg te erkennen en in mogelijke volgende gevallen te kijken of medewerkers goed voorbereid kunnen worden.

Bij de afronding van de inzet van personeel en vrijwilligers op een noodopvanglocatie is het van belang om de afsluiting van deze periode duidelijk te markeren. Dit draagt bij aan de mentale omschakeling die de medewerkers moeten maken bij het teruggaan naar de ‘normale’ situatie. Zo’n afsluiting kan bijvoorbeeld de vorm hebben van een korte bijeenkomst met alle medewerkers of van een brief van de burgemeester met een presentje. Daarnaast is het van belang om een aanspreekpunt te benoemen voor vragen rond praktische aspecten en voor vragen rond psychosociale aspecten (dit kan bijvoorbeeld de huisarts of bedrijfsarts zijn).

#### Afsluiting

In die afsluitende bijeenkomst of brief komen verschillende zaken aan de orde:

- Het uitspreken en tonen van dank en waardering. Benoem hoe veel er gedaan is en wat goed ging, de onderlinge sfeer etc.
- Het bieden van praktische informatie en het benoemen van een aanspreekpunt voor praktische vragen die de medewerkers mogelijk later nog hebben.
- Erkennen dat het een intensieve week is geweest voor de medewerkers en van daaruit aandacht geven aan de gezondheid van de medewerkers.
- Misschien zijn er ook medewerkers die een mooi verhaal of ervaring willen delen. Het is niet aan te raden om in de bijeenkomst gestructureerd te ‘debriefen’ dus de medewerkers gericht te vragen naar ervaringen en hun gevoelens daarbij. Wel kan er na afloop gelegenheid geboden worden om elkaar nog bij een drankje te spreken bijvoorbeeld.

## NB

- Mocht u bij de bijeenkomst de indruk krijgen dat er toch nog veel behoefte bestaat aan het bespreken van wat men heeft meegemaakt, dan kunt u voor wie daar behoefte aan heeft een opvanggesprek aanbieden.
- Ook is het goed om van tevoren een inschatting te maken van mensen op wie de ervaringen mogelijk meer impact zullen hebben. Denk bijvoorbeeld aan vrijwilligers die getolkt hebben en hierbij verhalen uit eerste hand gehoord hebben. Mogelijk roept het ook herinneringen op aan een eigen vlucht of asielzoekersprocedure of die van naasten. Of mensen die heel direct betrokken waren bij een agressie-incident, waarbij ze zich bedreigd hebben gevoeld. Zorg dat zij in elk geval de informatie en tips over psychosociale aspecten ontvangen. Daarnaast kunt deze mensen op termijn na laten bellen (door de GGD of één van haar ketenpartners) om te kijken hoe het met hen gaat. Bijvoorbeeld na drie weken, drie maanden en eventueel nog na een half jaar.

## Informatie psychosociale aspecten

Wanneer u aandacht besteed aan de gezondheid en de psychosociale aspecten, zijn de volgende uitgangspunten van belang:

- Bied erkenning voor de grote inzet die er gepleegd is.
- De impact van de inzet verschilt per persoon. Iedereen heeft in principe voor zichzelf een goede manier om met die impact om te gaan. Sommigen zullen het eenvoudig af kunnen sluiten, voor anderen duurt dat mogelijk wat langer maar ze kunnen dit gewoon zelf aan.
- Een aantal mensen zal direct na de inzet meer moeite hebben met 'omschakelen' of stress- en vermoeidheidsklachten ervaren. Dit zijn normale reacties op een intensieve periode. Geruststellende informatie ('dit is niet abnormaal') en handelingsperspectieven (tips om de balans te herstellen), kunnen voor deze mensen ondersteunend werken.
- Enkele mensen ervaren op langere termijn de impact van de inzet. Soms heeft dat te maken met herinneringen die het oproept aan eerdere ingrijpende ervaringen die ze hebben meegemaakt. Voor deze mensen is het goed om een aanspreekpunt te benoemen, bijvoorbeeld de huisarts, of (als al in beeld is om wie het gaat) ze wat actiever te monitoren.

### De tekst hieronder is een voorbeeld uitwerking van deze uitgangspunten.

U kunt deze informatie bijvoorbeeld delen in de bijeenkomst en/of gebruiken in een brief of folder met uw eigen opmaak of op uw website. Ook kunt u het eventueel aanvullen met specifieke gegevens van een aanspreekpunt.

## Voorbeeld uitwerking

Iedereen heeft zich enorm ingezet en samen hebben we mooie dingen kunnen doen en veel mensen kunnen helpen. Het was goed om de onderlinge verbondenheid in het team te zien en we hopen dat u mooie herinneringen hebt aan deze periode. We hopen dat u de positieve energie die er was, ook weer meeneemt in de omschakeling naar uw reguliere taken. Tegelijk zijn we ons ervan bewust dat het, zeker voor de mensen die langdurig zijn ingezet, af en toe behoorlijk intensief kon zijn. In zo'n periode van veel zorgen voor anderen, schiet het zorgen voor uzelf er soms bij in. Als dat zo was, is het goed om nu weer tijd voor uzelf te nemen en te zorgen voor voldoende rust voor lichaam en hoofd voordat u uw reguliere taken weer hervat. Enkele tips daarvoor vindt u < op de website [www....](#)/ in de bijgesloten folder/hieronder >

## Tips

- Misschien waren er verhalen en ervaringen die indruk hebben gemaakt en die door uw hoofd blijven spelen. Het kan helpen om hierover te praten met mensen die dichtbij u staan, of als medewerkers onderling ervaringen uit te wisselen.
- Ga vervelende discussies (op sociale media) uit de weg – er zijn nogal uitgesproken meningen over dit onderwerp en sommige mensen zullen niet bereid zijn om zich in te leven in uw ervaringen.
- Volg de (sociale) media rondom de crisisnoodopvang met net zo veel of weinig belangstelling als u dat altijd deed – zoek niet de hele dag naar informatie of reacties.
- Onderneem activiteiten die zorgen voor afleiding en ontspanning. De afwisseling tussen ermee bezig zijn en afleiding zorgt bij de meeste mensen voor een goede verwerking.
- Mogelijk heeft het werk zich in uw afwezigheid opgestapeld. Neem een moment om te kijken wat echt prioriteit heeft en maak duidelijke afspraken met uw leidinggevende. Probeer zeker niet twee keer zo hard te werken. Overmatige belasting kunt u bij uzelf herkennen aan hoofdpijn, maagproblemen, gebrekkige eetlust, slapeloosheid, hartkloppingen, lusteloosheid of gebrek aan energie.
- Misschien ervaart u bovenstaande klachten nu al in meer of mindere mate. Dat is in principe niet direct zorgwekkend omdat u een intensieve week achter de rug hebt. Als het goed is, zullen de klachten de komende tijd gewoon afnemen. Mochten ze toch blijven of sterker worden, raadpleeg dan uw huisarts of bedrijfsarts.
- Bij enkele mensen kunnen dergelijke klachten, zoals lusteloosheid en slapeloosheid, ook voortkomen uit een ervaring die hen niet loslaat of verhaal dat ze gehoord hebben en wat door hun hoofd blijft spoken. Ook dat is in eerste instantie een normale reactie, die na verloop van tijd zal afnemen. Mocht u zelf merken dat het u bezig blijft houden en u hebt na drie weken (nog steeds) last van verminderde concentratie, vermoeidheid of lusteloosheid, verhoogde prikkelbaarheid en alertheid en/of slapeloosheid of nachtmerries, dan is het goed om hierover uw huisarts te raadplegen.





# Bijlagen Deel C

# Gezondheidszorg

## Bijlage VIII

# Gezondheidszorg in crisisnoodopvanglocatie

## Informatie voor gemeenten / EHBO

### Algemeen – intake

De asielzoekers in de crisisopvang van de gemeente hebben een korte medische intake gehad. Asielzoeker die direct een medische behandeling nodig hadden, zijn niet in de crisisnoodopvang geplaatst. Asielzoekers afkomstig uit landen waarvoor een tbc-screening verplicht is, hebben deze screening al gehad.

### Doelgroep

Bewoners bij wie in de intake blijkt dat zij behoren tot de volgende groepen worden door het COA **niet** in de crisisnoodopvang geplaatst:

- Kinderen onder 1 jaar en hun gezinsleden.
- Alleenstaande Minderjarige Vreemdelingen (AMV's).
- Asielzoekers die direct een medische behandeling nodig hebben of asielzoekers met een complexe zorgvraag
- Asielzoekers, en hun gezinsleden, bij wie sprake is van een (vermoedelijke) besmetting met het Corona-virus dan wel met een andere A-meldingsplichtige infectieziekte.
- Asielzoekers, en hun gezinsleden, die in afwachting zijn van de uitslag van de test of sprake is van besmetting met het Corona-virus of een andere A-meldingsplichtige infectieziekte.
- Asielzoekers die afhankelijk zijn van thuiszorg, een rolstoel of andere hulpmiddelen.
- Asielzoekers die herhaaldelijk een behandeling (moeten) ondergaan in een ziekenhuis, zoals trombosedienst of dialyse.
- Tbc-patiënten.
- Asielzoekers van wie bekend is dat er sprake is van psychiatrische problematiek
- Vrouwen in de periode van 6 weken voor de uitgerekende bevallingsdatum.

### Curatieve medische zorg

De gebruikelijke medische zorg voor asielzoekers die normaal loopt via de huisartsenpraktijken van het GezondheidsZorg Asielzoekers (GZA) is **niet beschikbaar** op de crisisnoodopvanglocaties. Het is de gemeente die zorgt voor de toegang tot de zorg.

**NB:** Tijdens deze zeer korte opvangfase hebben de asielzoekers alleen recht op niet uitstelbare medische zorg. Het is aan de arts te bepalen of de zorg uitstelbaar is.

Afgesproken is dat bij medische hulpvragen als volgt kan worden gehandeld:

- Reguliere 1e lijns-geneeskundige zorg door een huisarts in de opvanggemeente.
- Avond/Nacht/Weekend zorg door de Huisartsenpost.
- Tijdens het verblijf in de crisisopvang kunnen asielzoekers en hun begeleiders geen gebruik maken van de Praktijklijn (dit nummer staat wel vermeld op hun zorgpas). Voor medische vragen en klachten moeten de asielzoekers zich wenden tot de lokaal georganiseerde zorg.

- Houd rekening met een brede behoefte aan uiteenlopende vragen om medische zorg. Het kan handig zijn om bij een nieuwe groep een zorgverlener (arts/praktijkondersteuner) aanwezig te hebben die een spreekuur onderhoudt op locatie om de eerste 2 dagen de meeste vragen (denk ook aan herhaalrecepten) weg te werken.
- Maak afspraken met een apotheek over het bestellen en ophalen van recepten en eventuele betalingen

Het verdient aanbeveling om inzake bovenstaande aandachtspunten vooraf afspraken te maken met de genoemde partijen.

### Individuele preventieve / publieke gezondheidszorg

Gezien de korte verblijfsduur is er geen sprake van individuele preventieve/ publieke zorg, zoals bijvoorbeeld JGZ.

### Mondzorg

De gemeente maakt afspraken met tandartsen voor noodhulp. Mondzorg is alleen mogelijk bij acute zeer ernstige pijn en kauwklachten.

### Zorgkosten

De asielzoekers zijn ingeschreven bij de Regeling Medische zorg Asielzoekers (RMA). RMA Healthcare verzorgt de uitvoering van de RMA. Meer informatie over de RMA kunt u vinden via: [www.rmasielzoekers.nl](http://www.rmasielzoekers.nl).

Voor mondzorg geldt de beperking van maximale vergoeding € 250 en alleen noodhulp bij ernstige pijnklachten.

Asielzoekers kunnen middels hun zorgpas aantonen dat zij aanspraak maken op zorg. Zorg dat bewoners hun zorgpas altijd bij zich hebben als zij een afspraak hebben met een zorgverlener! Zorgverleners hebben die nodig voor hun declaraties (zie ook de bijlage Informatie voor zorgverleners).

### Voorbeeld van een zorgpas



### Levensbedreigende situaties

112 (Meldkamer Ambulance).



### Medicijnen

Overdag is het handig om een apotheek te gebruiken in de opvanggemeente. Avond/Nacht/Weekend zorg is voor de dienstapotheek.

### Zelfzorgmiddelen

De asielzoekers hebben geen financiële middelen voor het aanschaffen van zelfzorgmiddelen. De volgende artikelen worden door de gemeente/EHBO in de noodopvang uitgereikt indien nodig:

- Mondkapjes
- Paracetamol
- Pleisters
- Condooms

### Telefonische Tolken

Om goed het medische probleem boven tafel te krijgen is het zeer belangrijk dat er een telefonische tolk beschikbaar is t.b.v. de uitvraag, bezoek/consult en uitleg over aandoening/behandeling. Zorgverleners kunnen gebruik maken van de tolkdiensten van Livewords; De tolkdienst is te bereiken via telefoonnummer 020 – 820 2 892. Het COA-zorgnummer van de patiënt is noodzakelijk om de tolk te regelen.

### Identificatie

De vreemdelingen in de gemeentelijke crisisnoodopvang hebben in Ter Apel een zorgpas ontvangen.

Geef bij contact met huisarts en/of huisartsenpost het volgende aan:

- Duidelijk aangeven: crisisnoodopvang.
- Minimaal de volgende patiëntgegevens doorgeven: zorgnummer, naam en geboortedatum (te vinden op de zorgpas die iedere vluchteling bij zich heeft).
- Aangeven dat patiënt naar de huisarts(enpost) kan komen (als dat mogelijk is) met tolkende begeleiding.
- Doorgeven contactgegevens locatiemanager van dienst incl. o6 nummer.

### Vervoer naar medische hulpverleners

De gemeente draagt zorg voor evt. vervoer op medische indicatie van de asielzoeker naar een medische hulpverlener en/of vergoedt de reiskosten van de asielzoeker met het OV naar de medische hulpverlener.

### Overige aandachtspunten

Voorlichting en advies aan vrijwilligers en anderen die bij de opvang betrokken zijn, als ook mogelijk de (buurt)bewoners in algemene zin. Dit in verband met zorgen voor de eigen gezondheid die mogelijk leven.

Extra zorg en aandacht voor zieke mensen, zwangeren en kinderen. Houd rekening met mogelijke besmettelijke ziekteverschijnselen: let daarom op algemene ziekteverschijnselen bij de mensen zoals hoesten, niet welbevinden, niet eten en drinken, koorts, diarree enz. Waarschuw de huisarts of de arts infectieziekten van de GGD bij zorgen en vraag om advies of een beoordeling van de gezondheid en situatie.

## Bijlage IX

# Organiseren geneeskundige hulp bij ingebruikname van een crisisnoodopvanglocatie

### Aanleiding

Op enig ogenblik kan het bericht binnenkomen dat een gemeente, binnen het gebied van de Veiligheidsregio, akkoord gaat met het verzoek tot ingebruikstelling van een locatie in deze gemeente als crisisnoodopvanglocatie ten behoeve van de opvang van asielzoekers.

Een groot gedeelte van de daaruit voortvloeiende werkzaamheden komt voor rekening van de afdeling Bevolkingszorg van deze gemeente. Bij het ten uitvoer brengen van de hoeveelheid aan werkzaamheden kan de afdeling Bevolkingszorg zeker hulp en ondersteuning gebruiken.

De GHOR kan in deze situatie behulpzaam zijn door haar kennis van de regionale zorgketen in te zetten bij het regelen van een drietal zaken t.b.v. deze crisisnoodopvanglocatie. Dit is het zorgdragen voor:

1. Geneeskundige zorg (huisarts en HAP)
2. Tandheeskundige noodhulp (tandarts)
3. Farmaceutische zorg (apotheek)

Meestentijds wordt door de gemeente een sporthal als accommodatie aangeboden. De geschatte verblijfsduur zal, in tegenstelling tot de drie dagen in 2015, naar alle waarschijnlijkheid 1 volledige week (7 dagen) bedragen.

Het operationaliseren en 24/7 in bedrijf houden van een crisisnoodopvanglocatie vergt behoorlijk wat inzet en een grote mate van flexibiliteit van allen die hierbij betrokken zijn.

De tijdelijke bewoners van een crisisnoodopvanglocatie hebben geen eigen huisarts, tandarts of apotheek. Zij dienen bij klachten dus gebruik te maken van de lokale geneeskundige voorzieningen. De GHOR heeft dan ook de belangrijke taak om het initiële contact met deze lokale zorgleveranciers aan te gaan en hen te verzoeken om te participeren in deze tijdelijke situatie.

Afhankelijk van de fase van de **Corona** pandemie is niet op voorhand te zeggen hoe groot de groep mensen kan zijn die, rekening houdende met vigerende Corona maatregelen, per crisisnoodopvanglocatie mag worden opgenomen.

### Taken GHOR

Wanneer het verzoek tot medewerking de GHOR bereikt, kan het volgende stappenplan worden doorlopen:

#### Algemeen

- Zoek contact met de verantwoordelijk ambtenaar in de betreffende gemeente.
- Draag zorg voor het uitwisselen van de bereikbaarheidsgegevens waaronder de mobiele telefoonnummers. Dit is van essentieel belang om elkaar in noodgevallen snel te kunnen bereiken.
- Geef aan dat je voor hen de geneeskundige zorg (huisarts, tandarts en apotheek) gaat regelen.

## Huisartsenzorg

- Neem contact op met de beleidsadviseur van de LHV in de eigen regio en breng deze op de hoogte van de plannen.
- Bespreek samen de mogelijkheden van het inzetten van een huisarts/huisartsenpraktijk t.b.v. deze locatie.
- De huisarts/huisartsenpraktijk dient zich in de nabijheid van de crisisnoodopvanglocatie te bevinden.
- Zodra een praktijk is 'uitgekozen' dient men contact op te nemen met deze praktijk waarbij men hen de vraagstelling voorlegt en eventuele hieruit voortvloeiende vragen kan beantwoorden. Tevens kan de bijlage 'Informatie voor zorgverleners voor asielzoekers in de gemeentelijke crisisopvang' worden uitgereikt.
- Doe het voorstel aan de arts om een 'spreekuur op locatie' te houden. Vanwege de eigen praktijkwerkzaamheden komt het de arts vaak het beste uit om het spreekuur op het einde van de middag te laten plaatsvinden. Vaak is een aanvangstijd op locatie omstreeks 16.00 uur de beste keuze.
- Vraag of de huisarts assistentie nodig heeft tijdens het spreekuur. Zo ja, vraag hem dan of hij gebruik kan maken van zijn 'eigen' doktersassistente. Eventueel kan assistentie op locatie ook worden verleend door een aldaar aanwezige EHBO- of Rode Kruis medewerker.
- De aanwezigheid van een tolk kan goede diensten bewijzen tijdens dit spreekuur. Vaak volstaat de aanwezigheid van een Arabisch sprekende tolk. Hierdoor kan met het merendeel van de vluchtelingen worden gecommuniceerd. Uiteraard dient situationeel te worden beoordeeld welke tolken aanwezig dienen te zijn.
- Het COA voorziet in het gebruik van telefonische tolken. Bij de zorgverlening aan asielzoekers kan de huisarts gebruik maken van de telefonische tolkendiensten van Livewords. Daaraan zijn voor de huisarts geen kosten verbonden. De huisarts bereikt de tolk via telefoonnummer 020 – 820 2 892. Het COA-zorgnummer (vermeld op de zorgpas) van de patiënt is noodzakelijk om de tolk te regelen.  
*Tolkendiensten van andere organisaties of live-tolken worden niet vergoed.*
- Tijd van het geplande spreekuur dient te worden afgestemd met de uitgifte van voedsel. Het gelijktijdig laten plaatsvinden van deze twee, voor de vluchtelingen, belangrijke gebeurtenissen is niet verstandig. Laat de voedsel distributie pas plaatsvinden na het spreekuur zodat eenieder hier gelijktijdig bij aanwezig kan zijn.
- Maak de afspraak dat medewerkers van de crisisnoodopvanglocatie in acute situaties contact met de praktijk mogen opnemen.
- Vergeet niet om ook de HAP (huisartsenpost) waar deze crisisnoodopvanglocatie onder ressorteert in te lichten. In principe zijn zij namelijk aanspreekbaar voor huisartsenzorg na 17.00 uur en in de weekenden.
- Zoek samen met de locatiemanager naar een ruimte binnen de crisisnoodopvanglocatie die kan worden ingezet als spreek- en behandelkamer. Hierbij is het essentieel dat deze ruimte beschikt over een wastafel met stromend water (handenwassen) en voldoende ventilatie in de vorm van een te openen venster en/of mechanische ventilatie mogelijkheden (aerogene verspreiding).

- Een essentieel onderdeel van een spreek- en behandelkamer is uiteraard een onderzoeksbank. Vaak beschikt een sportlocatie over een onderzoeksbank in de EHBO-ruimte. Dit kan voor de huisarts tevens een geschikte ruimte blijken te zijn als locatie voor de spreek- en behandelkamer.
- De huisarts dient zelf de eigen ‘dokterstas’ eventueel aangevuld met extra middelen naar het spreekuur mede te nemen. De locatie draagt enkel zorg voor het aanwezig zijn van disposable PBM materialen zoals handschoenen (nitrile), mondkmaskers, mutsen, spatbrillen en schorten. Denk hierbij ook aan de papierrol voor de onderzoekstafel.
- Vanwege de COVID-19 maatregelen kan er geen gebruik worden gemaakt van een vrij ‘inloop spreekuur’. Elke patiënt dient middels een zogenaamd ‘time slot’ gepland te worden. Hierbij dienen de wachttijden in de wachtruimte geminimaliseerd te worden en dienen de patiënten bij verplaatsingen gebruik te maken van mondkmaskers.
- Gescheiden looproutes zullen vaak niet mogelijk zijn. Het is dus belangrijk om het loopverkeer van en naar de spreek- en behandelkamer zo goed mogelijk te in te regelen.

**Let op!** Tijdens het verblijf in de crisisnoodopvang kunnen asielzoekers en hun begeleiders geen gebruikmaken van de GZA Praktijklijn (dit nummer staat wel vermeld op hun zorgpas). Voor medische vragen en klachten moeten de asielzoekers zich wenden tot de lokaal georganiseerde zorg.

Vaak wordt er door de gemeente particuliere beveiliging ingezet op de locatie. Hierbij is er vaak ook sprake van toegangscontrole. Zorg er dan ook voor dat betrokken (geneeskundige) functionarissen aan deze lijst worden toegevoegd.

### Apotheek

- Wanneer de huisarts een recept uitschrijft dan dient de patiënt deze op te halen / te laten ophalen bij een hiertoe aangewezen apotheek. Vooral in stedelijk gebied is het belangrijk dat deze apotheek ook gelegen is in de buurt van de crisisnoodopvanglocatie.
- Apotheken kunnen facturen rechtstreeks bij RMA Healthcare digitaal declareren via Vecozo onder Uzovi code 3355 op basis van het COA-zorgnummer en geboortedatum en dus niet via het BSN-nummer. Rekeningen kunnen niet aan de asielzoekers worden meegegeven.

### Tandarts

- Tandheeskundige ‘noodhulp’ interventie kan noodzakelijk zijn bij ernstige pijn- en kauwklachten. Daarom dient er vooraf contact gezocht te worden met een tandheeskundige praktijk in de buurt. Vanwege de specifiek door een tandarts gebruikte apparatuur, dient een consult altijd plaats te vinden in de tandartsenpraktijk.
- Zie onder ‘Bijlage – Informatie voor zorgverleners’ wat er door het COA vergoed wordt.

## Bijlage X

# Overzicht t.b.v. de medewerkers op de crisisnoodopvanglocatie

### Levensbedreigend situatie? Bel 112



In alle andere gevallen kunt u, buiten de spreekuren op locatie, contact opnemen met de huisarts. Neem bij twijfel altijd contact op met de Teamleider van het Rode Kruis).

### Vervoer naar medische hulpverleners

De gemeente draagt zorg voor evt. vervoer op medische indicatie van de asielzoeker naar een medische hulpverlener en/of vergoedt de reiskosten van de asielzoeker met het OV naar de medische hulpverlener.

**Let op!** Neem vooraf altijd contact op met de huisarts / tandarts voordat je met een patiënt naar de praktijk toe gaat.

## Apotheken

**Let op!** Het kan zijn dat de vluchteling de medicijnen zelf gaat halen bij de apotheek. Hij / zij moet dan wel de persoonlijke COA-zorgpas meenemen.

### Naam apotheek

*Hier de naam, adres- en contactgegevens van de participerende apotheek.*

### Openingstijden

Maandag	xx:xx tot xx:xx uur
Dinsdag	xx:xx tot xx:xx uur
Woensdag	xx:xx tot xx:xx uur
Donderdag	xx:xx tot xx:xx uur
Vrijdag	xx:xx tot xx:xx uur
Zaterdag	Gesloten
Zondag	Gesloten

### Centrale Dienst Apotheek

*Hier de naam, adres- en contactgegevens van de participerende dienstapotheek.*

### Openingstijden

Maandag t/m vrijdag	xx:xx tot xx:xx uur
Zaterdag en zondag	xx:xx tot xx:xx uur



### Zelfzorgmiddelen

De asielzoekers hebben geen financiële middelen voor het aanschaffen van zelfzorgmiddelen. De volgende artikelen worden door de gemeente/EHBO in de noodopvang uitgereikt indien nodig:

- Mondkapjes
- Paracetamol
- Pleisters
- Condooms

### Huisartsen

Van ..... *hier de dagen waarop spreekuren worden gehouden* ..... zal er door huisartsen op locatie een spreekuur worden gehouden. Deze spreekuren staan gepland om xx:xx uur.

Onderstaande huisartsen zullen op genoemde dag invulling geven aan het spreekuur:

- *Hier de dag/datum*      *Naam huisarts / Naam huisarts (reserve)*
- *etc...*

### ANW-diensten (Avond-, Nacht- en Weekenddienst)

Vanaf xx:xx uur dient er bij lichamelijke klachten telefonisch contact te worden opgenomen met de ANW-dienst van de huisartsenpost. Dit kan via:

*Hier de naam, adres- en contactgegevens van de participerende huisartsenpost*

### Openingstijden

Maandag t/m vrijdag      xx:xx tot xx:xx uur

Zaterdag en zondag      xx:xx tot xx:xx uur

Tijdens het verblijf in de crisisopvang kunnen asielzoekers en hun begeleiders geen gebruik maken van de GZA Praktijklijn (dit nummer staat wel vermeld op hun zorgpas). Voor medische vragen en klachten moeten de asielzoekers zich wenden tot de lokaal georganiseerde zorg.

### Tandartsen

De dichtstbijzijnde tandartsenpraktijk is:

*Hier de naam, adres- en contactgegevens van de participerende tandarts*

Bel voor tandheelkundige hulp bovenstaand nummer. Indien deze praktijk geen dienst heeft wordt u via het antwoordapparaat verwezen naar de dienstdoende tandartsenpraktijk.

Denk eraan dat de patiënt zijn/haar persoonlijke zorgpas meeneemt naar de praktijk.

### Verloskundige zorg

Een verloskundige kan door de huisarts ingeschakeld worden.

## Bijlage XI

# Informatie voor zorgverleners voor asielzoekers in de crisisnoodopvang

### Algemeen

Asielzoekers in de crisisnoodopvang van de gemeente hebben een korte intake gehad. Asielzoekers die direct een medische behandeling nodige hadden, zijn niet in de crisisnoodopvang geplaatst. Asielzoekers die afkomstig zijn uit landen waarvoor een tbc screening verplicht is, hebben deze screening al gehad.

Asielzoekers bij wie sprake is van een vermoedelijke corona-besmetting worden getest en in afwachting van de uitkomst van de test niet in de crisisnoodopvang geplaatst. Ook bij bewezen besmetting van de asielzoeker en diens huisgenoten geldt uiteraard dat zij niet in de crisisnoodopvang worden geplaatst.

### Zorgkosten

Deze patiënt is ingeschreven bij de Regeling Medische zorg Asielzoekers (RMA). RMA Healthcare verzorgt de uitvoering van de RMA. Meer informatie over de RMA kunt u vinden via: [www.rmasielzoekers.nl](http://www.rmasielzoekers.nl).

Deze patiënt verblijft zeer kort in de crisisnoodopvang en heeft in deze fase alleen recht op niet uitstelbare medische zorg. Het is aan de arts te bepalen of de zorg uitstelbaar is.

Asielzoekers kunnen middels hun zorgpas aantonen dat zij aanspraak maken op zorg. U controleert de geldigheid van de zorgpas en het rechtmatige eigendom hiervan via Vecozo met het COA-zorgnummer en de geboortedatum, zoals op de zorgpas vermeld.

### Voorbeeld van een zorgpas



Naam		
Geboortedatum	Geslacht	
COA zorgnummer		
Uzovi	3355	Regeling Medische Zorg Asielzoekers

Praktijklijn:  
 088 112 2 112

[www.gzasielzoekers.nl](http://www.gzasielzoekers.nl)
[www.rmasielzoekers.nl](http://www.rmasielzoekers.nl)

### Huisartsenzorg

Op de COA-locaties verzorgt GezondheidsZorg Asielzoekers (GZA) de huisartsenzorg. Dit geldt niet voor de opvang van een asielzoeker in de crisisnoodopvang.

Als u informatie nodig heeft over de patiënt, kunt u contact opnemen met de Praktijklijn, het 24/7 medisch contactcentrum van GZA. Via de Praktijklijn kunt u het dossier raadplegen of de huisarts van de Praktijklijn spreken, die beschikbaar is voor consultatie. Belt u daarvoor met onze intercollegiale overleglijn: 088 – 112 2 113. Omdat de bewoner terug kan keren naar het AZC, blijft GZA beheerder van het medisch dossier. Wij verzoeken u daarom het medisch dossier van het GZA te completeren via de volgende weg. Handmatig geregistreerde gegevens over uw consult kunt u via beveiligde mail sturen naar de Praktijklijn: [praktijklijn@gzasielzoekers.nl](mailto:praktijklijn@gzasielzoekers.nl) of per post naar Tolsteegsingel 2, 3582 AC Utrecht. Zo houden we het medisch dossier zo compleet mogelijk.

Alle huisartsenzorg kunt u declareren volgens het NZA-passantentarief.

### Verloskundigen

Verloskundigen kunnen door de huisarts ingeschakeld worden. Verloskundigen dienen de ketenrichtlijn geboortezorg asielzoekster zoveel mogelijk te volgen.

<https://www.rmasielzoekers.nl/Portals/8/docs/Ketenrichtlijn%20Geboortezorg.pdf?ver=2018-01-29-162816-783>

### Tandarts en Mondzorg

Heeft een bewoner acute ernstige pijn aan het gebit en/of kauwklachten? Dan vergoedt de RMA de zorg zoals op de RMA Noodhulprijst staat tot het maximumbedrag van 250 euro. Andere mondzorg wordt niet vergoed.

### Declareren

U kunt uw facturen rechtstreeks bij RMA Healthcare digitaal declareren via Vecozo onder Uzovi code 3355 op basis van het COA-zorgnummer en geboortedatum en dus niet via het BSN-nummer. U kunt uw facturen niet aan de vergunninghouder meegeven.

### Gebruik van telefonische tolken

Bij de zorgverlening aan asielzoekers kunt u gebruik maken van de tolkdiensten van Livewords. Daaraan zijn voor u geen kosten verbonden. Tolkendiensten van andere organisaties of live-tolken zijn voor uw eigen rekening. U bereikt de tolk via telefoonnummer 020 – 820 2 892. Het COA-zorgnummer van de patiënt is noodzakelijk om de tolk te regelen.



## Consult registratieformulier

Zorgverleners gebruiken onderstaand formulier in als zij een patiënt van de crisisnoodopvang zien.

### Consult registratie op een Crisis opvanglocatie

Crisislocatie:

Adres:

Naam zorgverlener:

Functie zorgverlener:

### 1 Werkwijze:

- Vul dit formulier in als huisartsenzorg of tandartsenzorg aan een patiënt is geleverd.
- Gebruik per klacht 1 formulier.
- Handmatig geregistreeerde gegevens over het consult kunnen via beveiligde mail gestuurd worden naar de GZA Praktijklijn: [praktijklijn@gzasielzoekers.nl](mailto:praktijklijn@gzasielzoekers.nl) of per post naar Tolsteegsingel 2, 3582 AC Utrecht.

Naam patiënt:

Geboortedatum:

COA zorgnummer:\*

Lognummer:\*

Mobiel nummer:

Datum consult:

\* of ander tijdelijk registratienummer.

### 2 Vul bij voorkeur digitaal in

#### Consult:

S(ubjectief):

O(b)jectief):

E(valuatie):

ICPC:

P(lan):

Metingen:

Medicatie:

Verwijzing (naam, adres):

Afspraak:

## Bijlage XII

# Technische hygiënezorg crisisnoodopvang

### Vooraf

Hieronder zijn locatiecriteria en benodigdheden beschreven voor verschillende typen opvanglocaties.

De GGD treedt hierbij adviserend op richting de gemeente.

## Locatiecriteria crisisnoodopvang

### Legionella preventie

- Alle leidingen, warm en koud, minimaal 2 minuten doorspoelen bij ieder tappunt. Zorg dat douchekoppen daarbij in een emmer water liggen. Vervang eventueel douchekoppen of ontkalk en desinfecteer ze.

### Ventilatie

- De beheerder van de locatie moet kunnen aantonen dat er een goed functionerend ventilatiesysteem is volgens het Bouwbesluit.
- Zorg dat een mechanisch ventilatiesysteem **geen** gebruik maakt van recirculatie.

### Slaap- en woonvertrekken

- Hang een poster op de deur hoeveel personen er maximaal aanwezig kunnen zijn in de ruimte.
- Streef naar maximaal 4 alleenstaande personen per slaapkamer indien de locatie dit toelaat. De personen die een slaapkamer delen vormen een cohort en worden gezien als een huishouden. De personen binnen de cohort hoeven dus geen afstand te houden onderling. Indien één persoon binnen de cohort bevestigde Covid19 heeft, dan moet de hele cohort in quarantaine.
- In het geval van een sporthal moeten in ieder geval de slaapplekken (minimaal 5m<sup>2</sup>, liever ruimer) worden afgezet/ op de vloer getapet en een bed/stoel/kastje zo neergezet dat 1,5 meter afstand houden makkelijk is.
- Streef naar minimaal 5 m<sup>2</sup> beschikbaar vloeroppervlak per bewoner.
- Bedden zijn voorzien van een matras met een vochtig afneembare matrashoes.
- Hoofdkussen is van materiaal dat gewassen kan worden.
- Na wisseling kunnen het matras en het kussen huishoudelijk gereinigd worden. Meenemen van kussen/dekbed naar een volgende verblijfslocatie voor dezelfde persoon is ook mogelijk. Vervoer deze dan in een afgesloten (vuilnis)zak.
- Er is (nacht)ventilatie d.m.v. bijvoorbeeld een rooster of raamconstructie.
- Slaap- en woonvertrekken zijn voorzien van schoonmaakproducten en een instructie/ schoonmaakschema.
- Handalcohol en niet-medische mondkapjes zijn in iedere unit voorradig.

### Sanitair

- Hang een poster op de deur hoeveel personen er maximaal aanwezig kunnen zijn in de ruimte.
- Streef naar 1 toilet per acht personen.
- Gescheiden dames en herentoiletten, douches en wastafels. Zorg voor signage.

- Toiletruimtes zijn voorzien van een handenwasgelegenheid met een zeepdispenser, papieren handdoekjes en een afvalbak. Streef naar meerdere handenwasgelegenheden en meerdere zeepdispensers per toiletruimte, met voldoende tussenruimte (1,5 meter).
- De sanitaire ruimtes zijn voorzien van goede verlichting.
- Naast de toiletpot moet een afvalbak aanwezig zijn. In sommige landen is men niet gewend om het toiletpapier door te spoelen. Het is niet in alle landen gebruikelijk het toiletpapier in de pot te werpen omdat het rioleringsstelsel de verwerking ervan niet aankan.
- Plaats in de toiletten bordjes, of hang bijvoorbeeld papieren instructies aan de muur, waarin, in enkele veel voorkomende talen, kort wordt toegelicht dat het toiletpapier in de toiletpot gedeponneerd kan worden.
- Sanitaircontainers aanwezig in de damestoiletten.
- Er moet voldoende toiletpapier (op voorraad) aanwezig zijn.
- Verschoonkussens, billendoekjes, luiers voor baby's. Gesloten afvalbak voor vieze luiers.
- Spuitflacon met allesreiniger om verschoonkussens te reinigen na gebruik.
- Streef naar 1 douche per acht personen.
- Zeep en shampoo in douches aanwezig (dispenser aan de wand), of voor persoonlijk gebruik.
- Zorg voor voldoende ventilatiemogelijkheden tijdens en na het douchen.
- Zorg voor voldoende handdoeken (op voorraad).
- Afvalbakken aanwezig in de douches.
- Waszakken (eventueel vuilniszakken) met bak/houder voor vuile kleding.
- Op de muren/deuren: Instructies in verschillende talen handen wassen, coronamaatregelen, schoonmaakrooster, zie bijlagen.

## Voeding

Cateraar werkt volgens HACCP richtlijnen. De gekozen hygiëncode dekt alle voedselprocessen in het centrum.

- Bied geen buffetvorm aan.
- Maak indien mogelijk een scheiding tussen woon/slaap gedeelte en eetgedeelte.

## EHBO

- Hang een poster op de deur hoeveel personen er maximaal aanwezig kunnen zijn in de ruimte.
- Heeft gladde vloeren, afneembare behandeltafel, een wastafel, vloeibare zeep en papieren handdoekjes.
- Hygiënevoorzorgsmaatregelen eigen medewerkers: voldoende handschoenen (latex of nitrile), water en vloeibare zeep of handalcohol, apart toilet.
- Schoonmaak medische ruimte: de ruimte wordt minimaal 1 x per dag gereinigd.
- Beschermde opslagmogelijkheid voor infectieus, medisch afval.
- Kennis over infectieziekten bij EHBO-ers. De GGD wordt op de hoogte gehouden bij een uitbraak van acute maag- en darmaandoeningen, geelzucht, huidaandoeningen of andere infectieziekten categorie A, inclusief corona. Alle gegevens worden verzameld en er vindt overleg plaats over de te nemen maatregelen.
- Materialen: standaard EHBO doos, aangevuld met (voorraad) neussprays, paracetamol etc.
- Contactpersonen bekend (naam en telefoonnummer) HAP, HA, apotheek, tandarts.
- Afspraken over vervoer naar hulpverlenende instanties of teststraat.
- Voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen (zie bijlage) aanwezig en voldoende kennis over juist gebruik. <https://www.free-learning.nl/modules/infectiepreventie/index.html> (eventueel kan GGD gevraagd worden trainingen te verzorgen).

### Verwerking wasgoed

- Maak zichtbaar waar kleding gewassen en uitgehangen kan worden.
- Zorg voor voldoende vuilniszakken (verschillende kleuren) om schone en vuile was te scheiden/kleding te kunnen opbergen.
- Vuil wasgoed altijd in gesloten (plastic) zakken verzamelen en transporteren.
- Wasinstructie op papier (specifieke instructie in geval van een coronabesmetting).

### Ingebrachte kleding en kledinguitgifte

- Maak afspraken over wie de kleding sorteert en uitgeeft.
- Hanteer hygiëneregels: handschoenen dragen en eventueel een schort.

### Schoonmaak

- Maak afspraken over de dagelijkse schoonmaak gedurende de opvang. Maak handcontactpunten tweemaal daags schoon in alle gezamenlijke- en verkeersruimtes.
- Hanteer schoonmaakschema's (wie, wat, waar, hoe vaak en waarmee).
- Gebruik de juiste schoonmaakmaterialen en middelen en zorg dat deze op voorraad zijn.
- Draag handschoenen bij schoonmaakwerkzaamheden.
- Zorg voor schoonmaakinstructies en roosters, in de reguliere situatie en bij besmetting.
- Draag persoonlijke beschermingsmiddelen wanneer dat nodig is (zie bijlage).

### Kinderopvang

- Hang poster op de deur hoeveel personen maximaal aanwezig kunnen zijn in de ruimte
- Zorg voor voldoende materialen (luiers, verschoonkussens, billendoekjes, allesreiniger, bedjes).
- Let bij de inrichting van een speelhoek op kleine losse onderdelen.
- Maak afspraken en geef instructies over reinigen materialen, ruimtes, handcontactpunten.

### Afvalverwerking

- Zorg voor voldoende afvalbakken over de hele ruimte.
- Leeg de bakken dagelijks en tussendoor als ze vol zijn.
- Verzamel het afval in afsluitbare containers op een aparte afvalplaats.
- Zorg voor een instructie voor de afvalverwerking, ook bij besmetting.

## Overwegingen

### Crisisnoodopvang

Betreft vaak hallen, locaties die normaal gesproken voor incidenten, rampen en crisis worden gebruikt door bevolkingszorg (72 uur-week). Bed-bad-brood principe en brandveilig. GGD zorgt oa voor werkinstructies (zoals gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen, schoonmaak en was instructie) voor medewerkers.

### Algemene maatregelen m.b.t. Covid-19

Nederlandse aanpak en maatregelen tegen het coronavirus:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/algemene-coronaregels>

- Afstand houden, hoesten en niezen in je elleboog, drukte vermijden, handen wassen
- Schoonmaak intensiveren, schoonmaak handcontactpunten
- Posters met handenwasinstructie, corona maatregelen
- Werkinstructies medewerkers: Wasinstructie, beddengoed afhalen, PBM gebruik
- In verkeers- en gezamenlijk ruimtes een mondkapje

### Testen en quarantaine

Wat als er vermoedens zijn van besmetting met het coronavirus? Mensen met klachten moeten laagdrempelig getest kunnen worden, bij voorkeur op de locatie omdat mensen geen eigen vervoer hebben. Gedacht kan worden aan voorrang bij testen!

Bewoners die getest zijn moeten in quarantaine tot de testuitslag bekend is. De locatie moet beschikken over voldoende quarantaine ruimte. Er moet dus veel capaciteit voorhanden zijn. Bijvoorbeeld twee of drie quarantaineruimtes op de locatie zelf voor het afwachten van de uitslag van de test en bijv een externe locatie met meer capaciteit in geval van besmetting. Er kan ook worden gedacht aan semi-afgesloten compartimenten in de sporthal zelf (partytent met wanden). Een quarantaineruimte hoeft niet luchtdicht te zijn.

### Wat als iemand een positieve uitslag heeft en besmet is met het coronavirus?

Dan moet een bewoner in isolatie. De locatie beschikt bij voorkeur over een of meerdere isolatieruimten zodat COVID-19 positieve personen zo min mogelijk verplaatst hoeven worden. Indien dat niet mogelijk is, moet er een externe locatie beschikbaar zijn, en moet hiertoe worden teruggevallen op het reguliere verzoek aan de voorzitter van de veiligheidsregio. Bedenk dat in geval van isolatie/quarantaine personeel op de locatie goed voorbereid moet zijn en moet weten hoe en wanneer persoonlijke beschermingsmiddelen moeten worden ingezet.

### Vervoer

Mensen met klachten moeten laagdrempelig getest kunnen worden, bij voorkeur op de locatie omdat mensen geen eigen vervoer hebben. Denk aan een mobiele test-unit van de GGD.

### Begeleidingsgesprekken

Om verdere verspreiding van het coronavirus te voorkomen, is anderhalve meter afstand houden belangrijk. Doe dit ook bij (begeleidings) gesprekken.

### Kuchschermen

Kunnen eventueel het aantal personen dat in een ruimte kan verblijven wat verhogen maar dit heeft niet de voorkeur. Uitgangspunten hierover op [rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl) (horeca). Kuchschermen bieden niet voldoende bescherming in geval van bevestigde besmetting(en).

### Mondkapjes

Bewoners, medewerkers en bezoekers worden verplicht om in gezamenlijke- en verkeersruimtes van de noodopvang een niet-medisch mondkapje te dragen.

### Groepsbijeenkomsten

Beperk groepsbijeenkomsten; laat alleen de echt noodzakelijke bijeenkomsten doorgaan, houd je aan de maximale groepsomvang (maatregelen overheid), op 1,5 meter van elkaar en doe vooraf een gezondheidscheck.



## Wanneer en hoe persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM)

### Instructies gebruik PBM

#### Instructie gebruik schort

- Steek de armen in de mouwen of doe hem om je hals en maak het schort vast conform de instructies van de fabrikant. Aanwezige koordjes op de rug vast maken en niet op de buik strikken.
- Zorg dat het schort de werkkleding rondom bedekt tot over de knieën en aansluit tot aan de hals/nek.
- Verwissel het schort als deze verontreinigd en/of nat is.
- Trek, na gebruik of bij verwisselen, de koordjes in de nek en op de rug kapot.
- Daarna iets naar voren buigen en de schouderdelen naar voren laten vallen. Dan voorzichtig de mouwen uittrekken en naar voren vouwen en de schort dichtklappen en oprollen.
- Probeer de buitenkant van het schort niet in contact te laten komen met de huid of de omgeving.
- Gooi het schort in de daarvoor bestemde afvalbak.
- Was na deze handeling direct je handen of gebruik handenalkohol.

#### Instructie gebruik handschoenen

- Was je handen of gebruik handenalkohol als handen wassen niet mogelijk is.
- Zorg dat de handen goed droog zijn en trek de handschoenen aan.
- Trek de handschoenen over de manchetten van de lange mouwen van het schort (indien je een schort met mouwen draagt).
- Zorg dat de handschoenen tijdens het gebruik niet/zo min mogelijk in contact komen met je eigen gezicht, met het mondmasker en schort en met omgevingsmaterialen zoals deurenknoppen, apparatuur, toetsenborden, schrijfgerei, (mobiele) telefoons en tablets.
- Verwissel de handschoenen direct als deze zichtbaar verontreinigd, kapot of nat zijn.
- Pas handhygiëne (handen wassen of handenalkohol) toe tussen het verwisselen van de handschoenen.
- Trek, na gebruik en bij verwisselen, de linkerhandschoen uit door deze met je rechterhand bij de opening voorzichtig beet te pakken en de handschoenen binnenste buiten van je af te keren. Stop je linker wijsvinger in de rechter handschoen en trek deze binnenste buiten van je af.
- Gooi de handschoenen in de daarvoor bestemde afvalbak.
- Was na deze handeling direct je handen of gebruik handenalkohol.



### Instructie gebruik mondneusmasker



#### Stap 1

- Leg het masker op je hand met de neusbeugel op je vingertoppen. De hoofdbandjes moeten vrij naar beneden hangen.



#### Stap 2

- Plaats het masker onder je kin, met de neusbeugel naar boven.



#### Stap 3

- Trek het bovenste bandje over je hoofd tot achter op je kruin.
- Trek het onderste bandje over je hoofd tot in je nek en onder je oren.



#### Stap 4

- Plaats je vingertoppen van beide handen op de bovenkant van de neusbeugel.
- Duw de neusbeugel in de vorm van je neus, terwijl je je vingertoppen aan beide kanten van het neusstuk naar beneden beweegt.

#### Zorg dat:

- Het flexibele gedeelte van het masker goed is aangedrukt op de neusbrug.
- Het middengedeelte van het masker voor de mond en over de neus valt en de mond en neus goed bedekt.
- De onderzijde van het masker onder de kin valt.



#### Stap 5

- Bedek met beide handen de voorzijde van het masker en zorg ervoor dat het masker op zijn plaats blijft.
- Adem diep in. Binnenin het masker dient een onderdruk gevoeld te worden.
- Als je een lek ontdekt, pas dan de positie van het masker aan of trek de bandjes aan. Test de aansluiting opnieuw tot het masker goed op het gezicht aansluit.
- Verwissel het mondneusmasker direct als deze verontreinigd en/of nat is.
- Draag het mondneusmasker niet langer dan drie uur.
- Verwijder het mondneusmasker, na gebruik of bij verwisselen, volgens voorschrift van de fabrikant en raak daarbij de voorkant van het masker niet aan. Trek de elastiekjes over je hoofd naar voren en houd zo het masker vast, terwijl je licht naar voren buigt.
- Gooi je mondneusmasker in de daarvoor bestemde afvalbak.
- Was na deze handeling direct je handen of gebruik handensanitizer.

## Hergebruik mondneusmasker

Eventueel kunnen mondneusmaskers (persoonsgebonden) worden hergebruikt. Hierbij moeten onderstaande voorschriften strikt worden opgevolgd.

Het masker wordt tussendoor afgezet en bewaard. De maskers worden maximaal 3 maal gebruikt en daarna weggegooid.

## Procedure hergebruik masker

- Voorzie het mondneusmasker van je naam vóóordat je hem opzet.
- Voorkom dat de (besmette) voorkant van het masker niet in aanraking komt met het gezicht.
- Voorkom besmetting van de omgeving bij het bewaren van het masker.
- Afdoen mondneusmasker, altijd als laatste.

## Afdoen mondneusmasker:

1. Pas handhygiëne toe
2. Mondneusmasker alleen aan de elastiek en aan de zijranden vastpakken. Eerst onderste elastiek losmaken, dan bovenste.
3. Voorkom dat het mondneusmasker met de buitenkant tegen je gezicht aan komt.
4. Bewaar het mondneusmasker zó dat het kan drogen en voorkom dat de binnenzijde besmet raakt. Voorkom ook besmetting van de omgeving via de buitenzijde. Hang het bijvoorbeeld op met een wasknijper aan een koord. Gebruik het masker maximaal 3 keer. Na de 3e keer gooi je het masker weg.
5. Pas handhygiëne toe

## Aandachtspunten

- Stop hergebruik bij twijfel.
- Stop hergebruik als het masker nat geworden is (meer dan vochtig door ademen)
- Hergebruiken van maskers alleen uit laten voeren door medewerkers met ervaring in het gebruik van PBM en het op de juiste manier uittrekken van PBM.



Rijksoverheid

15 april 2020

# Wanneer is welk mondmasker nodig?

Handelingscategorie	Te gebruiken mondmasker
<p><b>1 Hoog risico handelingen.</b> Waarbij het bekend is dat er grote hoeveelheden aerosolen ontstaan. Aerosolen vergroten de kans op besmetting van zorgmedewerkers. Dit betreft onder andere: tracheale intubatie, bronchoscopie, uitzuigen van bovenste en onderste luchtwegen, handmatige beademing voor intubatie, niet-invasieve positieve druk beademing (NIPPV), tracheostomie, cardiopulmonale reanimatie en acute specialistische mondzorg voor COVID-19-patiënten.</p> <p>Zuurstoftoediening via nasale zuurstofcatheter of masker en afname van nasopharynxwat en keelwat voor diagnostiek zijn geen aerosolvormende handelingen.</p>	<p>→ FFP2-masker</p> <p>→ Chirurgisch mondneusmasker IIR</p>
<p><b>2 Hoge intensiteit van (mogelijke) blootstelling aan SARS-CoV-2.</b> Hieronder wordt verstaan een workflow waarbij risicomomenten gecombineerd worden, bijvoorbeeld bij monsterafname in een "monsterstraat", een COVID-19-verdenking-spreekuur op een huisartsenpost of cohortverpleging op een COVID-19-afdeling.</p>	<p>→ FFP1- of chirurgisch mondneusmasker IIR</p>
<p><b>3 Verpleging of verzorging van individuele COVID-19-patiënten.</b> Het gaat volgens de LCI-richtlijn Uitgangspunten PBM buiten het ziekenhuis om handelingen waarbij direct patiëntencontact plaatsvindt met een (verdachte) patiënt en sprake is van persoonlijke verzorging of lichamelijk onderzoek. Het gaat niet om handelingen op meer dan 1,5 meter afstand of om vluchtig contact.</p>	<p>→ Chirurgisch mondneusmasker IIR</p>
<p><b>4 Spoedeisende zorgverlening bij een patiënt met (onverwachte) COVID-19-verdenking.</b> De spoedeisendheid wordt vastgesteld door de centralist van de meldkamer, de triagist van de huisartsenpost of de potentiële behandelaar.</p> <p>Incidenteel contact binnen 1,5 meter met een onbekende persoon in de openbare ruimte valt hier niet onder.</p>	<p>→ Chirurgisch mondneusmasker IIR</p> <p>→ Geen</p>
<p><b>5 Bloedprikken (door laboratoria, trombosediensten en in klinische instellingen).</b> In geval van symptomatische COVID-19-klachten.</p> <p>In gevallen waarin de patiënt niet aanhoest en er sprake is van een vluchtig contact (vingerprik, zelfafname).</p>	<p>→ Chirurgisch mondneusmasker IIR</p> <p>→ Geen</p>
<p><b>6 Begeleiding.</b> Dit betreft vormen van begeleiding in maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en Beschermd Wonen. In het algemeen kan worden volstaan met begeleiding op afstand van 1,5 meter of vluchtig contact.</p> <p>Als er sprake is van onvermijdelijk contact bij verzorging of verpleging van een patiënt met (verdenking op) COVID-19 in deze voorzieningen door een (wijk)verpleegkundige.</p>	<p>→ Geen</p> <p>→ Chirurgisch mondneusmasker IIR</p>
<p><b>7 Huishoudelijke hulp bij patiënten met COVID-19.</b> Hierbij kunnen afspraken worden gemaakt om een afstand van 1,5 meter aan te houden, of te beperken tot vluchtig contact.</p>	<p>→ Geen</p>

## Richtlijnen voor gebruik

- Het masker mag aan een stuk gedragen worden totdat de ademhalingsweerstand te hoog wordt. Hierbij wordt uitgegaan van maximaal 3 uur achtereen dragen.
- Tussentijds wisselen is niet nodig bij de zorg voor meerdere patiënten achter elkaar. Let wel op dat een masker nooit om de hals gedragen wordt.
- Vervang het masker als het besmet is met lichaamsvocht, bij beschadiging, consumptie van eten en drinken, of bij het verlaten van het cohort.
- Bij thuiszorg en wijkverpleging kan een masker 3 uur achtereen gebruikt worden bij 1 of meer patiënten zonder het af te zetten, of maximaal 3 keer door dezelfde medewerker bij dezelfde patiënt als je het masker bij de patiënt achterlaat.
- Gebruik van maskers met een te hoog beschermingsniveau in relatie tot het besmettingsrisico moet in tijden van schaarste worden voorkomen, omdat de beschikbaarheid van maskers voor de situaties waarin ze echt nodig zijn, verkleind wordt.
- Als er onverhoopt bij jouw werkzaamheden geen passend persoonlijk beschermingsmiddel is, ga dan in gesprek met je werkgever over een alternatief. Biedt dat geen oplossing? Meld het bij de Inspectie SZW en/of de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

**alleen samen krijgen we corona onder controle**

Meer informatie:  
[rijksoverheid.nl/coronavirus](https://rijksoverheid.nl/coronavirus)  
 of bel 0800-1351

# Bijlagen Deel D

# Communicatie

## Bijlage XIII

# Communicatie crisisnoodopvang; diverse bijlagen

Crisisnoodopvang vraagt veel van alle betrokken partijen. Gezamenlijk willen we ons goed voorbereiden op de inzet van crisisnoodopvang. Alle communicatievoorbeelden zijn bedoeld om de doelgroepen goed mee te nemen, te informeren en op de hoogte te stellen. Voor het bevorderen van draagvlak is het belangrijk om duidelijk aan te geven wat crisisnoodopvang is, waarom het nodig is, waarom de gemeente JA heeft gezegd, wie betrokken zijn in het proces en wie welke verantwoordelijkheid heeft.

## Doelgroepen

In deze paragraaf zijn de belangrijkste stakeholders benoemd. Tevens is hun rol in de communicatie beknopt toegelicht. Interne communicatie gaat vooraf aan externe communicatie.

### Intern:

- College van B&W
- Presidium/fractievoorzitters en leden gemeenteraad
- Medewerkers gemeente, in het bijzonder betrokken afdelingen/teams
- Hulpdiensten: politie en brandweer
- Gezondheidszorg (GZA/GGD/GHOR/Huisarts)

### Extern:

- Asielzoekers
- Direct omwonenden
- Overige omwonenden
- Belanghebbenden (eigenaars/verhuurders/gebruikers van de locatie)
- Vrijwilligers
- Belangenorganisaties (wijkcommissie, ondernemersvereniging, evt. actiegroep, Vluchtelingenwerk)
- Maatschappelijke organisaties (welzijn, sport, geloofsgemeenschappen)
- Actiegroepen
- Inwoners gemeentebreed
- Media (lokaal en regionaal)

### Intern

**College van B&W:** heeft een belangrijke rol in het proactief en tijdig informeren en betrekken van alle partijen. Een duidelijke boodschap over nut en noodzaak wordt door het College gegeven. In de boodschap aandacht voor de mogelijke zorgen vanuit de gemeenschap. Nadruk ligt op helder en duidelijk informeren en betrekken. Zorg dat de burgemeester aanwezig is bij die momenten die voor zowel inwoners als de asielzoekers van belang zijn, zoals bij informatiebijeenkomsten en bij de aankomst van de eerste asielzoekers (gasten van de gemeente).

**Presidium/fractievoorzitters en leden gemeenteraad:** worden zo spoedig mogelijk, in ieder geval, voordat externe communicatie plaatsvindt, geïnformeerd voor maatschappelijk en politiek draagvlak. Het presidium/ fractievoorzitters worden persoonlijk geïnformeerd, de leden van de gemeenteraad kunnen via e-mail geïnformeerd worden.

**Medewerkers van de gemeenten:** kunnen vragen krijgen over de crisisnoodopvang dus moeten tijdig hierin meegenomen worden. Zeker die medewerkers die een cruciale rol vervullen in informatieverstrekking naar inwoners (callcenter, woordvoerder, communicatie).

**Hulpdiensten:** politie en brandweer de hulpdiensten worden voorafgaand door de gemeente geïnformeerd over de komst van een crisisnoodopvanglocatie.

**Gezondheidszorg:** asielzoekers in de crisisnoodopvang hebben recht op huisartsenzorg. De GGD/GHOR informeert de plaatselijke huisarts.

## Extern

**Asielzoekers:** worden tijdelijk opgevangen in de crisisnoodopvang en zijn gasten van de gemeente. Zij zullen vragen hebben en willen weten waar ze aan toe zijn. Informeer ze en wees eenduidig in de communicatie. Zorg dat alle medewerkers dezelfde boodschap geven over (de duur van) het verblijf in de crisisnoodopvang. Zorg voor simpele en heldere informatie (eventueel visueel) in verschillende talen. Verwijs eventueel naar de asielzoekerswebsite van het COA: MyCOA.

**Direct omwonenden:** hebben direct te maken met de komst van de opvanglocatie. Het is belangrijk dat zij optimaal geïnformeerd zijn en weten wanneer en waarom er een crisisnoodopvanglocatie komt, en tot hoe lang. Omwonenden worden via een brief uitgenodigd voor een (laagdrempelige) informatiebijeenkomst. Zie handreiking bewonersbijeenkomsten [https://vng.nl/sites/default/files/2021-07/handreiking-bewonersbijeenkomst\\_20210708.pdf](https://vng.nl/sites/default/files/2021-07/handreiking-bewonersbijeenkomst_20210708.pdf)

**Eigenaren/verhuurders/gebruikers van de locatie:** worden gelijktijdig met direct omwonenden geïnformeerd over het gebruik van de locatie voor de crisisnoodopvang. Het moet duidelijk zijn waar de gebruikers tijdens het gebruik van de locatie terecht kunnen voor hun activiteiten en tot wanneer dit duurt. De eigenaren informeren de gebruikers van de locatie nadat de gemeente heeft gecommuniceerd.

**Overige inwoners van de gemeenten** moeten, nadat direct omwonenden zijn geïnformeerd, op de hoogte gesteld worden van de komst van de crisisnoodopvanglocatie. Overige inwoners kunnen via een persbericht of een bericht in de plaatselijke krant hierover geïnformeerd worden. Let op: afhankelijk van waar de locatie is gelegen, kan het noodzakelijk zijn om ook inwoners uit buurgemeenten te informeren.

**Vrijwilligers** zijn hard nodig om asielzoekers tijdens het verblijf in de crisisnoodopvanglocatie te voorzien van een dagbesteding. Het informeren van vrijwilligersorganisaties door middel van een brief kan bijdragen aan de betrokkenheid. Ga, zodra je weet dat er een crisisnoodopvanglocatie komt, in gesprek met vrijwilligersorganisaties. Uit de vluchtelingen-crisis van 2015/2016 is gebleken dat de hulp van vrijwilligers cruciaal is voor het goed laten verlopen van de crisisnoodopvang. Als er geen vrijwilligersorganisatie is, zorg dan voor een vrijwilligerscoördinator.

**Belangenorganisaties** (wijkcommissie, ondernemersvereniging, evt. actiegroep, Vluchtelingenwerk). Betrek belangenorganisaties vroegtijdig en kijk wat zij kunnen betekenen voor de doelgroep.

**Media** (landelijk, regionaal en lokaal) nadat direct omwonenden en eigenaren/beheerders van de locatie op de hoogte zijn gesteld worden media geïnformeerd via een persbericht en/of persbriefing. Om draagvlak te bevorderen en om inwoners meer gevoel te laten krijgen bij de crisisnoodopvang kan een persrondeleiding, voorafgaand aan opening van de crisisnoodopvang, helpen.

## Communicatie voor, tijdens en na de crisisnoodopvang

### Voor de komst van een crisisnoodopvanglocatie:

- Interne communicatie gaat voor externe communicatie (college, hulpdiensten, sporthal). Informeer deze belanghebbenden kort voorafgaand en in vertrouwelijkheid.
- Daarna informeren van fractievoorzitters, gemeenteraad en de samenleving.
- Laat communicatieadviseur COA aansluiten bij communicatieoverleg gemeente voor een goede afstemming en benadering van media.
- Informeer direct omwonenden met een laagdrempelige informatiemarkt. Stel de direct omwonenden in de gelegenheid om vragen te stellen aan verschillende tafels/kraampjes (organiseer dit eventueel op de desbetreffende locatie). De burgemeester loopt rond en haalt vragen op. Niet om de crisisnoodopvang ter discussie te stellen, maar om in gesprek te blijven.
- Persrondeleiding door de locatie.
- Maak simpele en heldere informatie voor de asielzoekers in verschillende talen. Neem hierin ook de coronamaatregelen mee en waar asielzoekers terecht kunnen met vragen.

### Tijdens het in gebruik zijn van de crisisnoodopvanglocatie:

- Laat de communicatieafdeling elke dag een mediabeeld aanleveren en deel dit met college en COA.
- Houd doelgroepen zowel intern als extern op de hoogte van de opvang via social media, website en lokale radio/tv.
- Wees open en transparant over datgene wat gebeurt op locatie
- Deel proactief wat gebeurt op locatie. Doe dit zelfs dagelijks. Laat dagelijks een van de leden van het college een update geven (dit stelt je ook in de gelegenheid als er zaken nodig zijn om een oproep te doen)
- Ga met media door de locatie tijdens de opvang van de asielzoekers, dit zorgt voor draagvlak. Werk hierin nauw samen en in afstemming met het COA.
- Maak goede afspraken met vrijwilligers over het gebruik van social media (wat kan wel en wat kan niet, dit ook in het kader van de privacy van asielzoekers).
- Blijf in gesprek met de asielzoekers en wees eenduidig in de communicatie.



### Bij incidenten binnen de crisisnoodopvang

Incidenten binnen de crisisnoodopvang worden door de politie in de basis behandeld zoals alle andere incidenten binnen instellingen, namelijk met terughoudendheid in de woordvoering. Als het om een zwaarder incident gaat met flinke politie inzet, dan wordt juist ingezet op open en transparante communicatie om maatschappelijke onrust te voorkomen. De woordvoering ligt hiervoor in eerste instantie vanuit de gebruikelijke alarmeringsprocessen bij de politie, maar het is gebruikelijk om bij zwaardere incidenten afstemming te zoeken met de verantwoordelijke gemeente en in het geval van crisisnoodopvang ook met de woordvoerder van het COA in de desbetreffende gemeente.

Uitgangspunten zijn:

- Mocht de woordvoerder van de politie zelf geen contact zoeken, neem contact op met de mediadesk van de politie van de betreffende eenheid om een gezamenlijke woordvoeringslijn af te stemmen. Deze is 24/7 bereikbaar via hun piketnummer, zie <https://www.politie.nl/contact/pers>.
- Zorg vanuit gemeente/COA en politie goed wat er is gebeurd of verklaard en doe de woordvoering neutraal en feitelijk. Laat je niet opjagen door de media die snel info willen hebben.
- Geef geen nationaliteiten van betrokkenen. Vaak is de oorzaak van conflicten helemaal niet gerelateerd aan de nationaliteit, maar komt het voort uit alledaagse irritaties die kunnen ontstaan in een groep mensen die dichtbij elkaar wonen.
- Houd rekening met de terminologie. Als het woord asielzoeker of vluchteling valt, duiken de media er bovenop en wordt alles over één kam geschoren. Probeer indien mogelijk zo concreet en neutraal mogelijk te benoemen welke groep(en) er bij het incident betrokken is. Dit om stereotypering te voorkomen.

### Bij incidenten buiten de crisisnoodopvang

Bij incidenten buiten de crisisnoodopvang (bijvoorbeeld diefstal of onzedelijk gedrag) waarbij mogelijk een asielzoeker betrokken is, ligt de woordvoering bij de politie. De politie handelt bij deze incidenten net als bij andere incidenten. De politie neemt de aangifte op en probeert de verdachte aan te houden. De kans is groot dat de media hier extra aandacht voor zullen hebben en ook de gemeente en het COA zal benaderen voor extra informatie.

- Mocht de woordvoerder van de politie zelf geen contact zoeken, neem contact op met de mediadesk van de politie van de betreffende eenheid. Deze is 24/7 bereikbaar via hun piketnummer, zie <https://www.politie.nl/contact/pers>.
- De politie blijft bij de feiten en zal uitleggen wat de politie met de zaak doet of kan doen.
- De vraag of een betrokkene een asielzoeker is wordt vaak gesteld. De politie beoordeelt mensen niet op hun maatschappelijke/culturele status en houdt rekening met de privacy van betrokkenen. Dit betekent dat de politie van betrokkenen enkel de leeftijd en woonplaats meldt. Is alleen een land van herkomst bekend, dan wordt dat gemeld.

### Communicatie na de opvang van de asielzoekers (nazorgcommunicatie)

Doel van de nazorg aan eigen personeel, hulpdiensten en eventuele vrijwilligers is naast het bieden van praktische informatie, ook het bieden van handelingsperspectieven en het beperken van mogelijke psychische en/of gezondheidsklachten. Het is heel belangrijk om waardering uit te spreken voor de getoonde inzet en begrip te vragen voor de collega's die de komende tijd nog werkzaamheden hebben in de nafase.

- Brief naar direct omwonenden/bedrijven
- Brief naar vrijwilligers (bedankbrief)
- Persbericht
- Bericht op de website/social media

**Doelgroepen:**

- Medewerkers die direct ingezet zijn bij de opvanglocatie
- Medewerkers die ingezet zijn op het gemeentehuis om processen in goede banen te leiden (crisisteam, etc.).
- College van B&W en Management
- Hulpdiensten
- Vrijwilligers

**Betrokkenen:**

- Gemeentelijk personeel
- Professionele hulpverleners

**Activiteiten:****Voor interne medewerkers:**

Bijeenkomst voor medewerkers die direct ingezet zijn bij de opvanglocatie en medewerkers die ingezet zijn op het gemeentehuis om processen in goede banen te leiden (crisisteam, KCC etc.).

- Oproep voor intern personeel met behoefte aan nazorg
- Oproep voor intern personeel om signalen bij andere collega's ook te melden
- Monitoren behoefte aan (professionele) nazorg
- Interne communicatie
- Evaluatie

**Voor College/Management:**

- Interne communicatie: Informeren over proces nazorg
- Begeleidingsadvies aan management
- Handvatten over herkennen van signalen en benodigde acties
- Indien nodig doorverwijsadvies naar professionele hulpverleners

**Voor hulpdiensten:**

Hulpdiensten zullen in de regel zelf de nazorg van de hulpverleners oppakken. Het verdient de aanbeveling om dit te checken.

## Organisatie communicatie en verantwoordelijkheden

De gemeente heeft de regie over de communicatie en is hierin leidend. Communicatie vindt in nauwe samenwerking en afstemming tussen gemeente en COA plaats. De rol van de communicatie is informierend en faciliterend en tijdig reagerend op signalen en ontwikkelingen. Het is hierbij belangrijk dat de communicatie precies plaatsvindt in de hoeveelheid die gewenst is en op het moment dat de informatie van toepassing is. Essentieel hierbij is dat dit gecommuniceerd wordt door die instantie die hiervoor verantwoordelijk is. Elke organisatie heeft zijn eigen boodschap. Zorg voor een tijdige afstemming van de boodschap zodat er geen ruis ontstaat en treedt, daar waar mogelijk en noodzakelijk, gezamenlijk naar buiten.

### Ministerie van Justitie & Veiligheid

Het ministerie is eindverantwoordelijk voor migratie en verzoekt de voorzitters van de Veiligheidsregio's dringend om crisisnoodopvang mogelijk te maken. Het ministerie geeft via landelijke media aan dat het COA geen opvangplekken meer beschikbaar heeft en over moet gaan tot de inzet van crisisnoodopvang. In het persbericht wordt niet alleen nut en noodzaak duidelijk uitgelegd maar ook de termijn en het aantal benodigde crisisnoodopvangplekken.

- Landelijk persbericht over het feit dat COA haar wettelijke taak voor de opvang van asielzoekers niet meer kan voldoen en dat er een dringend verzoek is gedaan aan de veiligheidsregio's voor inzet crisisnoodopvang.
- Informeert de Landelijke regietafel Migratie & Integratie.

### Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA)

Het COA laat aan het ministerie van Justitie & Veiligheid weten dat zij haar wettelijke taak met betrekking tot het opvangen van asielzoekers niet kan uitvoeren en over moet gaan tot de inzet van crisisnoodopvang.

- Landelijk persbericht en nieuwsbericht op COA.nl over het dringende verzoek en de inzet van crisisnoodopvang (met meer feitelijke informatie).
- In afstemming met gemeente een persbericht/nieuwsbericht op COA.nl over opening crisisnood-opvanglocaties.
- Bij bijzonderheden tijdens de inzet van crisisnoodopvang een persbericht/nieuwsbericht in afstemming met gemeente.

### Veiligheidsregio

De Veiligheidsregio gaat in overleg met de gemeenten en onderzoekt in welke gemeenten crisisnoodopvang mogelijk is.

- Gaat in overleg met gemeenten.
- Samen met gemeenten onderzoeken waar crisisnoodopvang mogelijk is. Bij besluit tot een crisisnoodopvanglocatie in een gemeente wordt JenV geïnformeerd en daarna het COA.

### Gemeenten

Gemeenten stellen een locatie beschikbaar voor tijdelijke crisisnoodopvang. Het college van B&W is verantwoordelijk voor het informeren van het presidium/fractievoorzitters, de gemeenteraad, medewerkers van de gemeenten, de direct omwonenden, inwoners van de gemeentebreed en andere belanghebbenden; vooraf, tijdens en na de inzet van de crisisnoodopvang.

- Regie over de communicatie ligt bij de gemeente. Het COA kan hierin faciliteren en ondersteunen.
- Lokaal/regionaal persbericht/persbriefing over inzet crisisnoodopvang. In afstemming en in samenwerking met het COA.
- Bij nieuwsfeiten (m.n. openbare orde, calamiteiten, veiligheidsaspecten) informeert de gemeente het COA. Gezamenlijke afstemming over boodschap.
- Informeert media tijdens en bij sluiting van de crisisnoodopvang.

### Landelijke regietafel

De landelijke regietafel is voorafgaand door het ministerie van J en V geïnformeerd over de inzet van crisisnoodopvang.

### Provinciale regietafels

De informatie over de crisisnoodopvang in de diverse gemeenten wordt gedeeld aan de provinciale regietafels door (een afvaardiging van) de burgemeesters.

## Communicatievoorbeelden

### Bijlage A

Algemene checklist communicatie

- Stappen voor inzet communicatie (vooraf, tijdens en na)
- **Draaiboek informatiebijeenkomsten**. Via de onderstaande link is meer informatie te vinden over het organiseren van een informatiebijeenkomst:  
[https://vng.nl/sites/default/files/2021-07/handreiking-bewonersbijeenkomst\\_20210708.pdf](https://vng.nl/sites/default/files/2021-07/handreiking-bewonersbijeenkomst_20210708.pdf)

### Bijlage B

Vragen en antwoorden over crisisnoodopvang

- Over de opvang van asielzoekers
- Veiligheid
- Informatievoorziening
- Hulp en initiatieven
- Corona

### Bijlage C

Vragen en antwoorden over gezondheid gerelateerde vragen in crisisnoodopvanglocaties

### Bijlage D

Open brief crisisnoodopvang voor website

### Bijlage E

Bewonersbrief vooraankondiging direct omwonenden/bedrijven

### Bijlage F

Open brief crisisnoodopvang voor website

### Bijlage G

Informatie om vragen van asielzoekers te beantwoorden Informatie kan ook uitgedeeld worden aan asielzoekers. Dan de informatie vertalen

## Bijlage A

# Algemene checklist communicatie

### Bij aanbod crisisnoodopvanglocatie

- Artikel op de website over aanbod crisisnoodopvanglocatie met evt. daarbij de veelgestelde vragen (bijlage 5b en 5c).
- Bij bekendmaken van de locatie al bewonersbrief aan direct omwonenden versturen. (bijlage 5e).
- Interne communicatie opstarten:
  - Politiek: gemeenteraad informeren over besluit
  - Medewerkers: medewerkers van de eigen gemeente informeren over het besluit en wat daarbij de verwachtingen zijn over de inzet van het eigen personeel.
  - Gebruikers van de locatie die ingezet wordt

### Bij verzoek COA voor inzetten crisisnoodopvanglocatie

- Schaal de crisiscommunicatie op en zorg voor invulling van ieder geval de volgende functies:
  - Adviseur bij kernteam
  - Aansturing actiecentrum (HAC of meewerkend voorman)
  - Pers- en publieksvoorlichters
  - Webredacteur (voor website en social media)
  - Omgevingsanalist (deze kan ook samen met andere gemeenten een regionale analyse maken)
  - Evt. persvoorlichter bij opvanglocatie (vooral voor 1e en laatste dag)
- Maak een rooster voor de inzet van communicatie. Ga daarbij uit van opvang voor één week met een mogelijke verlenging van 1 of 2 dagen. Maak daarbij inzichtelijk waar de tekorten zijn en neem vroegtijdig contact op met Veiligheidsregio voor ondersteuning. Zorg voor tijdige aflossing en denk daarbij aan een goede mix tussen lokale kennis en extra inzet van buiten de gemeente.
- Zorg voor een communicatiemix van:
  - Website informatie met:
    - Veel gestelde vragen voor inwoners (bijlage 5b)
    - Telefoonnummer of e-mailadres voor vragen
    - Live blog
  - Berichtgeving op social media
  - Bewonersbrief en bewonersbijeenkomst (bijlagen 5e en 5f)
  - Interne communicatie:
    - Informatie naar de gemeenteraad
    - Informatie naar de eigen medewerkers
    - Eigenaar/gebruikers van de locatie die ingezet wordt
- Maak een actieplan voor actieve bijdrage van inwoners / wat kunnen inwoners doen:
  - Wel of geen inzet als vrijwilliger. Denk daarbij aan vrijwilligerscoördinator, checklist voor vrijwilligers, briefing voor vrijwilligers, rooster vrijwilligers.
  - Wel of geen inzameling van spullen. Denk daarbij aan oproep welke spullen er nodig zijn, waar is inleverpunt, wie coördineert de inzameling.
- Bij communicatie met asielzoekers denk aan inzet tolken en inventariseer de talen. Regel deze via Tolkenbureau. Denk aan goede verhouding van mannelijke en vrouwelijke tolken.
- Zorg voor communicatie naar de vrijwilligers toe, gebruik daarbij instructie vrijwilligers uit de bijlagen.

## Bij (mogelijke) verlenging crisisnoodopvanglocatie

- Benadruk de verlenging in de communicatiemix en bedien daarbij vooral de volgende doelgroepen:
  - Direct omwonenden
  - Gemeenteraad
  - Eigen medewerkers en ingezette vrijwilligers
  - Eigenaren/gebruikers van de locatie die ingezet wordt
  - Overige inwoners gemeente

## Bij sluiten crisisnoodopvanglocatie

- Bij sluiting denk aan extra communicatie voor vooral de volgende doelgroepen:
  - Direct omwonenden
  - Gemeenteraad
  - Eigen medewerkers en ingezette vrijwilligers
  - Eigenaren/gebruikers van de locatie die ingezet wordt
- Geef in de communicatie aan waarom de opvanglocatie sluit.
- Communiceer wanneer de asielzoekers vertrekken en organiseer dat medewerkers en vrijwilligers afscheid kunnen nemen.
- Zorg voor een gezamenlijk informele afsluiting, direct na vertrek asielzoekers en opruimen sporthal. Geef de burgemeester daarbij een informele rol.
- Communiceer met de eigenaren/gebruikers van de locatie over moment dat locatie weer normaal gebruikt kan worden.
- Zie ook plan van aanpak nafase

## Na sluiting crisisnoodopvanglocatie

- Organiseer een formele afsluitbijeenkomst, waarbij iedereen bedankt wordt en waarbij terug gekeken kan worden op de afgelopen periode. De burgemeester/college hebben hierbij een belangrijke rol.
- Stuur een bedankje naar alle medewerkers van de gemeente, extra inzet van andere gemeenten/organisaties en vrijwilligers.
- Zie ook plan van aanpak nafase

## Overige

- Gemeenten kunnen door andere gemeenten gebeld worden met vragen over de aanpak en lessons learned. Vraag het klantencontactcentrum [of anders] om deze vragen af te vangen en verwijs eventueel door naar de Veiligheidsregio.

## Voorbeeld communicatiedraaiboek informatiemarkt/inloopavond omwonenden

### Let op:

Ten tijden van Corona moet het draaiboek mogelijk anders opgezet worden. Denk dan aan andere varianten zoals digitaal of buiten.

Het college wil graag in gesprek met omwonenden over de crisisnoodopvanglocatie <locatie, adres>. Dit draaiboek dient ter ondersteuning aan voorbereidingsacties en bijeenkomst. (Het is belangrijk om in de communicatie duidelijk aan te geven of het een informatiebijeenkomst of een inloopavond betreft).

### Bijeenkomst voor de wijkbewoners

*[Datum en tijd]*

#### Managen van verwachtingen:

1. Komst crisisnoodopvang staat niet ter discussie. Het college neemt hierin besluit en maatschappelijke verantwoordelijkheid.
2. Wij hebben een onafhankelijk locatieonderzoek uit laten voeren. Daar komt de locatie als meest geschikte locatie uit naar voren.
3. We luisteren naar u, uw wensen, ideeën en opvattingen.

Aanwezige stakeholders op de informatie-avond: Gemeente, COA, politie, veiligheidsregio, Vluchtelingenwerk, GZA/GGD [mogelijk nog aanvullen]

Bezoekers krijgen bij binnenkomst een plattegrond en overzicht van de aanwezige stands.

### 1 Doel van de bijeenkomst

- College van burgemeester en wethouders is aanwezig om u te informeren
- Ook zijn de politie en stakeholders aanwezig
- U kunt vragen stellen aan betrokkenen
- U kunt uw mening en ideeën geven
- U kunt zich aanmelden voor omwonendencommissie
- U kunt zich aanmelden als vrijwilliger

#### We hebben aandacht voor emoties

Stilstaan bij emoties die er leven, zorgen, behoeften en belangen. Steeds gericht op de inventarisatie en het helder krijgen van de verschillende ideeën en gevoelens die leven en niet gericht op het bereiken van een oplossing (niet het doel van de bijeenkomst: men hoeft het niet met elkaar eens te zijn, respect voor alle meningen). Laagdrempelige bijeenkomst.

#### Toelichting en reacties peilen

Het college van burgemeester en wethouders en aanwezige organisaties beantwoorden vragen. Ook leggen zij uit waarom er gekozen is voor deze locatie, hoe de procedure en de planning eruit zien.

## 2 Wat kunnen de bezoekers doen op de informatiemarkt?

Collegeleden en vertegenwoordigers van betrokken organisaties staan klaar om met bezoekers in gesprek te gaan. Bezoekers kunnen bij de stands meer informatie krijgen over procedure, verblijf, gezondheid, veiligheid etc.

## 3 Wie staan er op de markt?

- **College van burgemeester en wethouders**  
Het college van burgemeester en wethouder vertelt u waarom zij voornemens zijn om de locatie aante wijzen voor crisisnoodopvang.
- **Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA)**  
Het COA is verantwoordelijk voor de opvang, begeleiding en uitstroom (uit de opvang) van asielzoekers. Medewerkers van het COA vertellen u over de opvang en begeleiding.
- **Gezondheidszorg Asielzoekers (GZA)**  
Het GCA geeft medische zorg aan asielzoekers. Medewerkers van GZA vertellen u wat zij doen in een asielzoekerscentrum.
- **VluchtelingenWerk Nederland (VWN)**  
VWN komt op voor de belangen van vluchtelingen en asielzoekers. Medewerkers van VWN vertellen u wat zij doen in een asielzoekerscentrum.
- **Stand 'uw reactie'**  
Het college van burgemeester en wethouders wil graag weten wat u vindt van het plan om de locatie als crisisnoodopvang in te richten. Bezoekers kunnen vragen, opmerkingen, aanmelding vrijwilligerswerk etc. in de 'brievenbus' deponeren.
- **Politie**  
Medewerkers van de politie en de wijkagent geven zoveel mogelijk antwoord op al uw vragen.

## 4 Inrichting van de markt

Bij de ingang welkom door gastheer/gastvrouw [burgemeester] aanreiken plattegrond en toelichting.

De informatiemarkt vindt plaats in <locatie>. Bij de ingang van de zaal worden bezoekers welkom geheten door het college.

De stands staan langs de wanden opgesteld. In het midden worden extra statafels geplaatst voor (één-op-één) gesprekken. De stands bestaan uit statafels en het is duidelijk welke organisatie waar staat.

## 5 Veiligheid

Met de politie vindt afstemming plaats over de inzet van evt. beveiliging. Evt. buiten de locatie een plek aanwijzen voor demonstraties.



## 6 Acties

Actie	Wie	Stand van zaken
Brief omwonenden		
Media uitnodigen		
Plattegrond voor de bezoekers + toelichting per stand		
Verkeersregelaars		
Beveiliging afstemmen met politie (overleg met beveiliging en politie over deurbeleid)		
Badges maken		
Reserveren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Twee statafels per stand + een aantal losse in het midden (= uitwijkmogelijkheid voor gesprekken)</li> <li>• Panelen achter de stands</li> </ul>		
Persbericht verzenden + op social media plaatsen		
Locatie reserveren		
Aankondiging in media		
<b>Locaties bezoeken</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waar koffie/thee punten?</li> <li>• Ook uitgifte in de zaal, vlakbij de ingang.</li> <li>• Garderobe.</li> <li>• Microfoon in de zaal (bij evt. plenaire start)</li> <li>• Ruimte voor vooroverleg + eten</li> <li>• Totaal aantal personen?</li> </ul>		
<b>Wie staat er op de markt?</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. College van burgemeester en wethouders</li> <li>2. Centraal Orgaan opvang asielzoekers</li> <li>3. Gezondheidszorg Asielzoekers VluchtelingenWerk Nederland</li> <li>4. Politie</li> <li>5. Stand 'uw reactie'</li> <li>6.</li> </ol>		

## 7 Opbouw en materialen

Wanneer	Waar	Wat	Wie
Tot 16.00 uur	Zaal [..]	<b>Klaarzetten:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Statafels plaatsen</li> <li>• Achterwanden plaatsen</li> <li>• Aanduiding stands aanbrengen</li> <li>• Naambadges medewerkers</li> <li>• Afbeelding van de locatie</li> <li>• Driehoekjes met Q&amp;A plaatsen</li> <li>• Plattegrond</li> </ul>	
15.00 – 16.00 uur		<b>Ontvangst deelnemende partijen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitleg catering</li> <li>• Stand wijzen</li> <li>• Badges uitdelen</li> </ul> <b>Controleren:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grote zaal klaar?</li> <li>• Catering koffie/thee klaar?</li> <li>• Eten 17.00 – 18.00 uur?</li> <li>• Microfoon testen</li> </ul> <b>Instructie beveiliging/politie:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemming wie staat waar</li> <li>• Uitleg catering</li> <li>• Controle brieven</li> <li>• Legitimatie</li> <li>• Beveiliging bij Halte Democratie</li> </ul> <b>Verkeersregelaars:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemming waar</li> <li>• Uitleg catering</li> </ul>	



## Draaiboek inloophbijeenkomst 16.00 – 22.00 uur

Wanneer	Waar	Wat	Wie
15.45 uur	'Voordeur'	Mensen vragen nog even te wachten, 16.00 uur start inloophbijeenkomst	
16.00 uur	Zaal	Deuren naar grote zaal open	
16.00 – 18.00 uur	Voordeur Zaal [..] Zaal [..]	Check brieven/legitimatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welkom heten bezoekers</li> <li>• Toelichten plattegrond</li> <li>• Aantal bezoekers tellen</li> </ul> <b>Stand gemeente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeren bezoekers</li> <li>• Reacties vastleggen</li> <li>• Reactieformulieren uitdelen en verzamelen (stembus mee?)</li> </ul>	Beveiliging
17.00 – 18.00	Zaal [..]	Eten rondbrengen	
18.00 – 20.00	Voordeur [..] [..]	Check brieven/legitimatie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welkom heten bezoekers</li> <li>• Toelichten plattegrond</li> <li>• Aantal bezoekers tellen</li> </ul> <b>Stand gemeente:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeren bezoekers</li> <li>• Reacties vastleggen</li> <li>• Reactieformulieren uitdelen en verzamelen</li> </ul>	
20.00 – 20.15 uur	Evt. laatste bezoekers te woord staan – we sluiten om 20.00 uur		
20.15 – 21.00 uur	Opruimen zaal		

## Bijlage B

# Template vragen en antwoorden over crisisnoodopvang

Onderstaande template bevat vragen en antwoorden die kunnen worden gebruikt voor publicatie op de gemeentelijke website.

### Waarom opvang in *[plaats]*

#### Waarom deze opvang voor asielzoekers?

We bieden graag de helpende hand en onderdak aan iedereen die gevlucht is voor oorlog en geweld. De asielzoekers zijn de komende dagen onze gast.

#### Waarom op de locatie *[naam locatie]*?

Het is een locatie van de gemeente. De locatie is ..... *[kenmerken aangeven, bijvoorbeeld rustig gelegen, daar hebben asielzoekers behoefte aan; niet dicht bij woonomgevingen etc.]*

### Opvang van asielzoekers

#### Komt er nog een extra crisisnoodopvang?

Op dit moment komt er geen extra crisisnoodopvang. *[Indien er in de gemeente ook nagedacht wordt over noodopvang, dan melden dat noodopvang een ander karakter heeft dan crisisnoodopvang.]*

#### Wat is het verschil tussen crisisnoodopvang en noodopvang?

Omdat er een tekort aan opvangplekken is worden asielzoekers nu tijdelijk ondergebracht in crisisnoodopvang. Zoals bij ons, in *[locatie]*.

Noodopvang is opvang in (evenementen)hallen en locaties voor een langere periode (6 tot 12 maanden) voor de opvang van 300 tot 600 bewoners. Vanwege het coronavirus kunnen er nu geen hallen ingezet worden. Daarom is de inzet van crisisnoodopvang nodig. Crisisnoodopvang is opvang in locaties die voor incidenten, rampen of crises worden gebruikt door bevolkingszorg zoals sporthallen.

#### Hoeveel asielzoekers zijn er in *[locatie]* opgevangen?

*[Aangeven hoeveel asielzoekers er op welke datum zijn gekomen of gaan komen en of er nog meer asielzoekers verwacht worden].*

#### Hoe lang blijven de vluchtelingen in *[locatie]*?

De *[locatie]* blijft in elk geval tot *[datum en tijd]* beschikbaar voor de crisisnoodopvang van asielzoekers. De crisisnoodopvang is voor 1 week en kan, als dat echt noodzakelijk is, nog verlengd worden met één of twee dagen. Na het verblijf in de *[locatie]* stromen de mensen door naar andere opvanglocaties van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA).

#### Uit welke landen komen de vluchtelingen?

Het gaat vooral om asielzoekers uit Syrië, Iran, Turkije, Nigeria en Eritrea.

**Om wat voor groep asielzoekers gaat het?**

Asielzoekers zijn onlangs ingestroomd en zijn na binnenkomst in Nederland geïdentificeerd en geregistreerd. Ook hebben zij een medische intake gehad.

**Hoe is het deurbelied?**

Alleen asielzoekers en medewerkers hebben toegang tot de sporthal.

**Welke voorzieningen zijn er in de [locatie]?**

De locatie is ingericht met bedden en andere nodige zaken, zoals *[aangeven welke voorzieningen zijn getroffen]*.

**Hoe gaat het op dit moment met de asielzoekers?**

Ze zijn vooral moe, toe aan rust.

**Wat doen de asielzoekers de gehele dag? Mogen ze naar buiten?**

Ja, zij zijn vrij om te gaan en staan waar zij willen. De asielzoekers hebben een vaak moeilijke reis achter de rug en hebben tijd nodig om daar van bij te komen. De ervaring leert dat zij blij zijn met de opvanglocatie en veelal binnen blijven. Er worden activiteiten georganiseerd voor zowel volwassenen als kinderen. Hierbij wordt uiteraard rekening gehouden met alle coronamaatregelen.

**Hoe voorkomen het COA en de IND dat er onder de vluchtelingenstroom IS strijders/oorlogsmisdadigers zitten?**

In eerste instantie is het monitoren van de nationale veiligheid een taak van de NCTV (nationaal coördinator terrorismebestrijding en veiligheid). Daarnaast onderzoekt de IND bij een asielaanvraag de antecedenten van een asielzoeker voordat zij worden toegelaten tot de asielprocedure. Indien een bewoner op een locatie gehuisvest wordt, dan zijn medewerkers getraind in het waarnemen van signalen die de leefbaarheid en veiligheid op het centrum in het geding brengen. Mochten er op de locatie aanwijzingen of vermoedens zijn, dan geven COA medewerkers dit door aan de politie, Vreemdelingenpolitie en het COA meldpunt veiligheid.

## Veiligheid

**Hoe is de veiligheid in de buurt geregeld?**

Er zijn voldoende toezichthouders aanwezig. Mochten er op en om de opvanglocatie signalen zijn van onveiligheid, dan zullen de toezichthouders dat aan de politie doorgeven. *[geef aan waar burgers terecht kunnen: telefoonnummer/website of bij de locatie]*.

**Kun je de sporthal binnen lopen?**

Nee, niemand mag zonder reden de sporthal in. Alleen asielzoekers en medewerkers hebben toegang tot de crisisnoodopvang. *[geef aan als er voor asielzoekers een polsbandje of iets dergelijks is geregeld]*.

## Informatievoorziening over crisisnoodopvang

### Ik heb een vraag over de opvang van de asielzoekers in [locatie]. Waar kan ik terecht?

Kijk voor meer informatie of andere vragen op de website van de gemeente: [url]

U kunt ook tijdens kantooruren bellen met de gemeente: [telefoonnr]. Of mail de gemeente: [mailadres].

### Is de gemeenteraad hierover geïnformeerd?

[vul antwoord in]

Indien de opvanglocatie een sporthal is, dan de vraag:

### Ik wil sporten in [locatie], waar kan ik terecht?

Er is overleg met de gebruikers van de sporthal over alternatieven, ook buiten de gemeente.

Daar maken we ons hard voor en we hopen op medewerking. [eventueel meer aanvulling]

### Is al duidelijk wanneer [locatie] weer beschikbaar is?

[locatie] blijft in elk geval tot [datum] beschikbaar voor de crisisnoodopvang.

## Hulp en initiatieven

### Kan ik me nog aanmelden als vrijwilliger?

Veel vrijwilligers hebben zich aangemeld. Dank daarvoor. Op dit moment zijn er voldoende vrijwilligers.

### Aan welke hulpgoederen is behoefte?

Er is op dit moment geen behoefte aan voedsel, kleding, speelgoed en dergelijke. Dank voor alle vrijgevigheid!

OF

Verschillende inwoners hebben hun hulp aangeboden. Dat is heel fijn. Na een inventarisatie blijkt dat er meer [vul in] nodig is voor de asielzoekers. Het gaat om: [lijst producten].

U kunt de spullen inleveren bij: [adres].

## Corona

### Waarom kan opvang in sporthallen wel en in evenementenhallen niet?

Een sporthal heeft douches (belangrijk) en de ventilatie is in een sporthal over het algemeen beter. Ook zijn de onderlinge ruimtes in een sporthal van elkaar gescheiden door wanden, waardoor er aparte units ontstaan. Dit verkleint de kans op verspreiding.

### Hoe voorkomen jullie corona in de sporthal met zoveel mensen op elkaar?

Helemaal voorkomen kan niet, net zoals dat voor de rest van Nederland geldt. Wel doet de gemeente er alles aan om er voor te zorgen dat de locatie een veilige plek is voor iedereen. Asielzoekers en medewerkers moeten zich houden aan alle RIVM-richtlijnen en bezoekers moeten een registratieformulier invullen voordat ze de sporthal in mogen en moeten zich houden aan de hygiënemaatregelen. Voor iedereen geldt: 1,5 meter afstand, nies en hoest in de elleboog, regelmatig de handen wassen. Op de locatie staat overal desinfectiemateriaal. Daarnaast zijn de onderlinge ruimtes in de sporthal van elkaar gescheiden door wanden waardoor er aparte units ontstaan. Dit verkleint de kans op verspreiding.

### Kunnen er nog wel activiteiten plaatsvinden?

Ja. Dat kan. Voor alle bezoekers geldt een registratieplicht en 1,5 meter afstand. Er zal goed gekeken worden hoeveel mensen, naast de gasten in de sporthal, aanwezig kunnen zijn in de verschillende ruimtes om de veiligheid van iedereen te borgen. Dit kan betekenen dat het niet altijd mogelijk is om een activiteit uit te voeren.

### Is de kans op verspreiding van het coronavirus in een sporthal, met zoveel mensen op elkaar, niet heel groot?

Er wordt goed gekeken naar het maximale aantal mensen dat kan worden opgevangen in een crisisnoodopvang. Dat hangt af van de vierkante meters maar ook van de faciliteiten en mogelijkheden ter plekke en zal per locatie moeten worden bekeken. De gezondheid van de asielzoekers moet goed worden gemonitord zodat mensen met klachten snel naar een quarantaineruimte kunnen worden verplaatst. Op die manier wordt de kans op een uitbraak zoveel mogelijk verkleind.

### Welke maatregelen worden getroffen om de kans op besmetting te beperken?

In verkeers- en gezamenlijke ruimtes draagt iedereen een niet-medisch mondkapje. De slaap- en woonvertrekken zijn voorzien van schoonmaakproducten en een instructie/schoonmaakschema. Handalcohol en mondkapjes zijn in iedere unit voorradig. Op de muren/deuren hangen posters met instructies in verschillende talen met handen wassen, coronamaatregelen, schoonmaakrooster (zoals tweemaal daags handcontactpunten schoonmaken).

### Wat als er vermoedens zijn van besmetting met het coronavirus?

Mensen met klachten worden zo snel mogelijk getest, indien mogelijk op de locatie. Bewoners die getest zijn moeten in quarantaine tot de testuitslag bekend is. Op locatie *[invullen door gemeenten maatwerk]* is voldoende quarantaineruimte door *[bijv. een partytent met wanden of externe locatie]*

### Wat als iemand een positieve uitslag heeft en besmet is met het coronavirus?

Een bewoner gaat in isolatie. De locatie *[maatwerk per gemeente]* beschikt over een isolatie ruimte zodat Corona positieve personen zo min mogelijk verplaatst hoeven worden of anders er is een externe locatie beschikbaar..

### Hoe zorgen we ervoor dat er asielzoekers met corona in de opvang zitten?

Asielzoekers bij wie sprake is van een vermoedelijke corona-besmetting worden getest en in afwachting van de uitkomst van de test niet in de crisisnoodopvang geplaatst. Asielzoekers die bij binnenkomst in Nederland positief zijn (en hun huisgenoten), worden niet geplaatst in de crisisnoodopvang.

### Wat gebeurt er met de andere asielzoekers in de opvang?

Als een vluchteling positief getest is moeten alle personen uit de unit in quarantaine.

Zie ook de bijlage XI Technische hygiënezorg crisisnoodopvang

## Bijlage C

# Template vragen en antwoorden over gezondheid gerelateerde vragen in crisisnoodopvanglocaties

Onderstaande template bevat vragen en antwoorden die kunnen worden gebruikt voor publicatie op de gemeentelijke website.

### Hoe is de gezondheidszorg voor asielzoekers geregeld?

Als mensen die in de crisisnoodopvanglocatie verblijven gezondheidsklachten hebben, gaan zij naar de huisarts. Voor iedere crisisnoodopvanglocatie zijn daarover afspraken gemaakt door de gemeente of de GGD/GHOR met huisartspraktijken en huisartsenposten.

### Wat is de kans op infectieziekten?

Bij gewoon sociaal contact is de kans op het oplopen van een infectieziekte niet groter dan normaal. De GGD houdt in de gaten of er klachten voorkomen bij asielzoekers die kunnen wijzen op een infectieziekte en adviseert de medewerkers in de opvanglocatie over het nemen van hygiënemaatregelen om verspreiding van eventuele infectieziekten te voorkomen. Zieke asielzoekers worden naar de huisarts verwezen. Vaak worden er daartoe spreekuren binnen de crisisnoodopvanglocatie georganiseerd.

### Wat is de rol van de GGD bij de crisisnoodopvang van asielzoekers?

Medewerkers van de GGD hebben dagelijks contact met de locatiehoofden van iedere crisisnoodopvanglocatie in de regio. Regelmatig bezoeken ze de locaties. Bijvoorbeeld als medewerkers of vrijwilligers op locatie vragen hebben of zich zorgen maken over besmettelijke ziekten. Of als er zich een besmettelijke ziekte voordoet. Daarnaast bezoeken GGD-medewerkers de locaties ook om gericht advies te geven over hygiënemaatregelen. Dit doen ze in ieder geval vlak voor of vlak na de opening van de locatie en ook als de gemeente behoefte heeft aan nog meer advies. Hiermee houden we de kans op besmettelijke ziekten zo klein mogelijk.

### Bij wie moet ik zijn als ik vragen heb over infectieziekten?

Alle vragen met betrekking tot infectieziekten kunt u stellen aan de afdeling infectieziektebestrijding (IZB) van uw GGD. De afdeling IZB is op kantoor tijden van xx.xx tot xx.xx uur bereikbaar. Kijk voor algemene telefoonnummer op de website van uw lokale GGD: *[hier de url van de GGD]*.



## Bijlage D

### Template open brief crisisnoodopvang voor website

Onderstaande template kan worden gebruikt als open brief voor op de gemeentelijke website.

*[datum]*

Beste inwoners van *[woonplaats]*,

De gemeente *[plaats]* heeft *[datum]* gehoor gegeven aan de noodoproep van het ministerie van Justitie en Veiligheid aan alle gemeenten in Nederland om per direct slaapplekken te regelen voor asielzoekers.

Vanaf *[datum]* worden in *[gemeente]* *[aantal]* mensen opgevangen in *[locatie crisisnoodopvang]*. Het verzoek voor deze crisisopvang is voor 1 week. Deze termijn, kan in zeer uitzonderlijke situaties, verlengd worden met één a twee dagen. Daarna vertrekken de mensen naar opvanglocaties van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA).

*[Reden aangeven waarom de asielzoekers in de gemeente worden opgevangen]*

Het college geeft gehoor aan de oproep om tijdelijk hulp te bieden aan de opvang van asielzoekers. Het betreft een crisissituatie vanwege het tekort aan opvangplekken. Als gemeente bieden we graag de helpende hand aan asielzoekers die uit een oorlogssituatie komen. De asielzoekers zijn de komende dagen onze gast.

*[citaat burgemeester, bijvoorbeeld "Ik ben blij dat we in deze situatie iets kunnen betekenen. Laten we met elkaar zorgen voor een hartelijk welkom."]*

De komende uren zijn vele handen aan het werk om de crisisnoodopvang in *[locatie crisisnoodopvang]* in gereedheid te brengen, met hulp van de Veiligheidsregio *[naam]* en het COA. *[tijdstip, zoals in de loop van / op]* verwachten wij de eerste mensen te verwelkomen.

*[naam burgemeester]*

Burgemeester *[gemeentenaam]*



## Bijlage E

# Template bewonersbrief vooraankondiging direct omwonenden en bedrijven van crisisnoodopvanglocatie

Onderstaande template kan worden gebruikt als brief met vooraankondiging voor de direct omwonenden/bedrijven van een crisisnoodopvanglocatie.

Geachte heer, mevrouw,

Zoals u wellicht weet heeft het Ministerie van Justitie en Veiligheid aangegeven dat het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) niet voldoende opvangplekken heeft voor alle asielzoekers die naar Nederland komen. Het ministerie heeft een dringend verzoek gedaan aan gemeenten om crisisnoodopvang mogelijk te maken.

In onze gemeente is een locatie die hiervoor verkend wordt. Hoe deze verkenning verder verloopt totdat definitieve locaties worden aangewezen, lichten wij in deze brief toe.

De noodzaak voor de opvang van asielzoekers is groot en ook de stad *[gemeente]* staat voor de vraag om crisisnoodopvang mogelijk te maken. Het college van burgemeester en wethouders heeft uitgesproken bereid te zijn tot de tijdelijke opvang van asielzoekers in onze *[locatie]*.

### Locatie

De gemeente *[gemeentenaam]* heeft de volgende locatie(s) aangeboden voor crisisnoodopvang: *[lijst met locaties]* *[Indien de gemeente niet alleen crisisnoodopvanglocatie opent maar ook locaties voor noodopvang, azc of statushouders, geef dan aan wat de plannen van de gemeente zijn, welke locaties in beeld zijn en voor welke periode]*

### Definitieve keuze

Het college van B&W is bevoegd om te bepalen welke locaties worden aangewezen voor de opvang van asielzoekers en doet dit in overleg met de gemeenteraad. Het COA besluit of zij daadwerkelijk van de aangeboden locaties gebruik maakt. *[eventueel aanvullen met afstemming gemeenteraad of mening gemeenteraad]*.

Wanneer een locatie wordt aangewezen voor crisisnoodopvang, informeren wij de omwonenden hierover via een brief. Ook organiseren wij dan samen met het COA een informatiebijeenkomst waar u vragen kunt stellen over de komst van de crisisnoodopvang.

### Meer informatie?

Als u vragen heeft of een reactie wilt geven, dan kunt u deze sturen naar *[mailadres]* of tijdens kantooruren bellen met het *[naam en telefoonnummer]* of kijk op *[website url]*.

Wij hopen dat wij op uw begrip kunnen rekenen bij het voorzien in deze urgente behoefte om tijdelijk asielzoekers onderdak te bieden in onze stad. Uiteraard houden wij u op de hoogte van de voortgang.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van *[gemeentenaam]*,

## Bijlage F

# Template open brief crisisnoodopvang voor website

Onderstaande template kan worden gebruikt als brief voor de aankondiging voor de omwonenden/bedrijven van een crisisnoodopvanglocatie.

Aan de bewoners van dit pand  
*[datum]*

Geachte heer/mevrouw,

*[aanleiding]*

Zoals u wellicht weet heeft het Ministerie van Justitie en Veiligheid aangegeven dat het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) geen opvangplekken meer heeft voor alle asielzoekers die naar Nederland komen. Daarom heeft het ministerie aan gemeenten een dringend verzoek gedaan om crisisnoodopvang voor asielzoekers mogelijk te maken.

*[invulling crisisnoodopvang van de gemeente]*

Het opvangen van vluchtelingen vinden wij een maatschappelijke verantwoordelijkheid waar wij als college/gemeente graag een bijdrage aan leveren. Daarom hebben wij aangegeven mee te willen werken aan het dringende verzoek om tijdelijk opvang in de vorm van crisisnoodopvang aan te bieden voor deze groep asielzoekers.

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) heeft *[datum]* de gemeente *[gemeente]* gevraagd om vanaf *[dag en datum]* crisisnoodopvang te bieden aan ongeveer *[aantal]* asielzoekers in *[locatie en evt adres/plaats]*. Met deze brief informeer ik u daarover.

*[locatie]* wordt in gereedheid gebracht om op *[datum en tijd]* asielzoekers

te kunnen ontvangen, voor de duur van 1 week met een mogelijke verlenging van 1 a 2 dagen. We mogen daarbij rekenen op ondersteuning van onder andere het COA en hulporganisaties.

Nu daadwerkelijk een beroep op onze gemeenschap wordt gedaan, vertrouw ik er op dat wij deze mensen een veilig en rustig verblijf kunnen bieden voor de dagen dat ze bij ons zijn. Ik realiseer mij dat deze crisisnoodopvang mogelijk druk op onze gemeenschap legt, en vooral bij u in de buurt. Medewerkers van alle betrokken instanties spannen zich in om deze crisisnoodopvang met grote zorg te bieden. Ik hoop dat u de komende dagen samen met ons wilt optrekken.

Op onze website *[url gemeentewebsite]* kunt u *[via een liveblog]* volgen wat er gebeurt. Ook vindt u daar antwoorden op veel gestelde vragen. U kunt ook met de gemeente bellen op telefoonnummer *[telefoonnummer]*, tijdens kantooruren.

Met vriendelijke groet,  
*[naam burgemeester]*  
Burgemeester

## Bijlage G

# Informatie crisisopvang via veiligheidsregio voor gemeenten

Deze informatie is bedoeld voor gemeenten en vrijwilligers om vragen van asielzoekers te kunnen beantwoorden. De informatie kan ook vertaald worden voor de bewoners van de crisisnoodopvang.

### Waarom word ik opgevangen op deze locatie?

De huidige opvanglocaties van het COA zitten vol. Daarom is crisisnoodopvang noodzakelijk om iedereen die daar recht op heeft op te vangen. De gemeente biedt tijdelijk crisisnoodopvang aan (zoals sporthallen).

De locatie waar u nu verblijft, is een crisisnoodopvang. U verblijft hier omdat er geen beschikbare plekken meer zijn in reguliere opvang van het COA. U krijgt daarom nu sobere opvang. Dat zijn bijvoorbeeld sporthallen waar veel mensen in dezelfde ruimte slapen.

### Hoe lang moet ik hier blijven?

De crisisnoodopvang is bedoeld voor opvang van 1 week. Daarna vertrekt u naar een opvanglocatie van het COA. Het kan zijn dat de crisisnoodopvang 1 tot 2 dagen langer duurt. Er wordt alles aan gedaan om de tijd die moet worden doorgebracht op de crisisnoodopvang zo kort mogelijk te houden.

### Waar ga ik hierna naar toe?

Hierna verhuist u naar een andere opvanglocatie. Doordat het aantal asielzoekers zo hoog is en voor iedereen een opvangplek moet worden gevonden, is het niet altijd tijdig te zeggen waar u hierna naar toe gaat. U hoort dat zo spoedig mogelijk.

### Blijven mijn familie en/of vrienden en ik bij elkaar?

Met familie wordt rekening gehouden. Met vrienden wordt rekening gehouden indien dat mogelijk is.

### Wanneer ga ik naar een asielzoekerscentrum?

U gaat naar een asielzoekerscentrum als er ruimte is.

### Heb ik recht op medische zorg?

Ja.

### Mag ik de locatie verlaten?

U mag zich vrij bewegen, behalve als de burgemeester hierover andere afspraken maakt. Dit wordt u dan op de crisisnoodopvanglocatie verteld. U moet zich ook buiten de locatie aan de coronamaatregelen houden.

### Kan ik in een andere opvanglocatie worden opgevangen?

Dit is de locatie waar nu voor u tijdelijk opvang beschikbaar is. Andere locaties zijn vol. U kunt nu nog niet naar andere locaties. U kunt niet zelf kiezen waar u opgevangen wilt worden.

### Wat krijg ik op een crisisnoodopvanglocatie?

Er wordt voor u een slaapvoorziening, sanitaire faciliteiten en eten geregeld (bed, bad, brood).

### Wanneer start mijn procedure?

Er komen nu veel asielzoekers zoals u naar Nederland. Daarom duren de asielprocedures lang. Het is niet mogelijk u op korte termijn te vertellen of u een asielvergunning krijgt en daarmee tijdelijk in Nederland mag blijven. Als uw aanvraag is behandeld, kan daarna de procedure beginnen om te beslissen over uw asielaanvraag. Dit wordt per persoon zorgvuldig bekeken. Ook kan het zijn dat er nader onderzoek nodig is. De IND behandelt de asielaanvraag. Het COA heeft hier geen invloed op.

### Kan ik mijn gezin al over laten komen?

Zolang u nog geen tijdelijke verblijfsvergunning heeft, kunt u geen aanvraag indienen om uw gezinsleden over te laten komen. Pas als u een vergunning heeft, kunt u een aanvraag indienen voor uw gezin. Het is vooraf niet zeker of u uw gezin mag laten overkomen en hoe lang het duurt voordat u hierover duidelijkheid krijgt. Krijgt u toestemming, dan kan het lang duren voor uw gezin daadwerkelijk naar Nederland komt. Op dit moment kunnen wij niet aangeven hoeveel tijd dit kost.

### Ik wil terug. Kan dat?

Ja. U kunt hiervoor contact opnemen met de Internationale Organisatie voor Migratie (IOM).

### Krijg ik zakgeld voor persoonlijke spullen/verzorging?

Nee. U ontvangt artikelen in natura (tandenborstel, tandpasta, scheergerei).

### Hoeveel spullen mag ik hier hebben?

U gaat mogelijk nog een aantal keren verhuizen. Houd de hoeveelheid spullen overzichtelijk. Per persoon ongeveer twintig kilo.

### Wanneer kan ik beginnen met gezinshereniging?

Wanneer uw asielaanvraag is ingewilligd en u een verblijfsvergunning heeft gekregen van de IND.

### Wat gebeurt er als ik wel mag blijven?

Als u wel mag blijven, krijgt u een tijdelijke verblijfsvergunning. Op dit moment zijn er onvoldoende huizen voor iedereen. Daarom is het mogelijk dat u in de asielopvang moet blijven, ook als u al een tijdelijke verblijfsvergunning heeft gekregen.

### Wat gebeurt er als ik niet mag blijven?

Als wordt besloten dat u niet mag blijven, moet u Nederland direct verlaten. In dat geval kunt u geholpen worden bij uw vertrek.

### Wanneer kunnen mijn kinderen naar school?

Uw kinderen gaan nu nog niet naar school. Als u in een reguliere opvanglocatie bent, gaan uw kinderen naar school.

### Mag ik werken?

Als u 6 maanden in de asielprocedure zit, dan mag u 24 weken per jaar betaalde arbeid verrichten.

### Mag ik Nederlands leren?

Nederlandse les wordt niet door het COA aangeboden in de crisisnoodopvang. Op eigen initiatief mag u bijvoorbeeld via zelfstudie of met hulp van een vrijwilliger Nederlands leren.

