

Draaiboek Crisisnoodopvang Vluchtelingen in Groningen

VOORWOORD

De situatie kan ontstaan dat door het tekort aan reguliere opvangplekken voor de opvang van vluchtelingen het noodzakelijk zal zijn dat gebruik wordt gemaakt van crisisnoodopvang (CNO). Het Centraal Orgaan Asielzoekers (COA) kan dan zijn wettelijke taak om iedere vluchteling, die volgens de regelgeving recht heeft op een opvangplek niet meer aanbieden en uitvoeren. De minister van Justitie en Veiligheid (JenV) zal op haar beurt een dringend beroep op de gemeenten via de voorzitters van de veiligheidsregio's (vz's vr).

Voor u ligt het draaiboek Crisisnoodopvang vluchtelingen in Groningen. Dit draaiboek biedt handvatten die Groninger gemeenten ondersteunen bij de organisatie en uitvoering van CNO.

In de provincie Groningen wordt structurele opvang van asielzoekers gefaciliteerd in de gemeente Westerwolde. Daarnaast is de inzet van CNO niet nieuw. De gemeenten in Groningen, hun inwoners en diverse maatschappelijke organisaties hebben hiermee in de tweede helft van 2015, in het begin van 2016 en tijdens de COVID-19 crisis ervaringen opgedaan. Deze ervaringen en de lessen die hiervan zijn geleerd hebben bijgedragen aan de inhoud van dit draaiboek.

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

Het voorliggende draaiboek is een levend document, dat zal worden geactualiseerd als daar aanleiding voor is. Veiligheidsregio Groningen (VRG) werkt op dit dossier samen met verschillende ambtenaren uit diverse Groninger gemeenten, GGD Groningen, het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum (LOCC) en medewerkers van het ministerie van JenV.

Het draaiboek bevat vier delen: A. bestuurlijke voorbereiding en processen, B. Uitvoering, C. Gezondheidszorg en D. Communicatie.

Wanneer u bij het lezen van dit draaiboek vragen heeft, neemt u dan contact op met Crisisbeheersing van VRG via crisisbeheersing@vrgroningen.nl.

Versie 1 - 2021 0830

Inhoudsopgave

A Bestuurlijke voorbereiding en processen.....	5
1 Het besluit tot inzet van CNO	5
1.1 Inzet CNO	6
1.2 Duur van het verblijf.....	7
1.3 Doelgroep voor verblijf in CNO.....	7
4 Organisatie en structuur bij inzet CNO.....	8
4.1 Uitgangspunten	8
5 Bestuurlijke besluitvorming en organisatorische inrichting.....	9
5.1 De CdK en de Provinciale Regietafels	9
5.2 VRG	10
5.3 De Lokale driehoek	10
5.4 De Politie.....	10
5.5 De Burgemeester.....	10
5.6 De gemeenteraad	11
5.7 Het College.....	11
6 Ontzeggen toegang en demonstratie.....	11
6.1 Ontzeggen van de toegang tot de locatie.....	11
6.2 Demonstratie	12
7 Financiering van de CNO	12
7.1 Kosten beveiliging en tolken.....	12
B Uitvoering.....	12
8 CNO locaties	12
8.1 Organisatie en samenwerking bij de inrichting van een CNO	12
8.2 Gemeente	14
8.3 Samenleving.....	14
8.4 Regionale ondersteuning.....	14
8.5 Inrichting gemeentelijke organisatie	14
9 Incidenten.....	14
10 Scenario's.....	15
11 Medewerkers in een CNO.....	16
11.1 Inzet en verwachtingen van het COA	16
C Gezondheidszorg	17
12 Medische Zorg	17
12.1 Technische Hygiënezorg	17

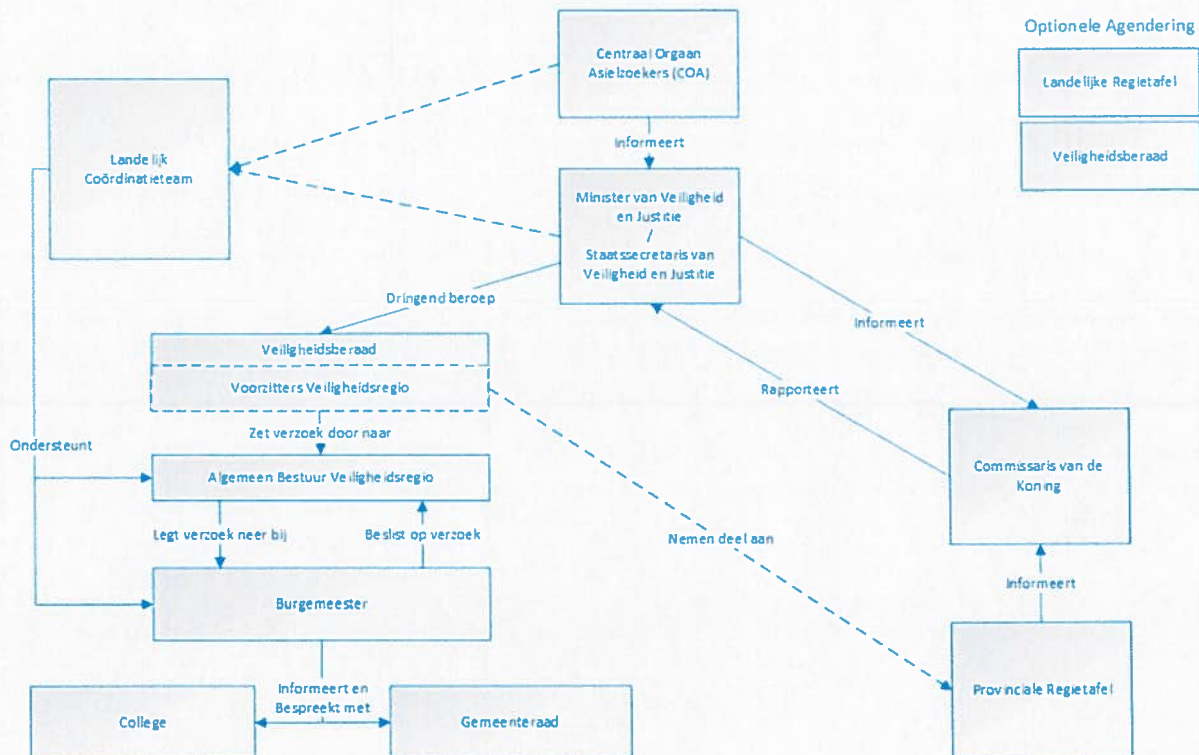
D Communicatie	17
14 Communicatie CNO	17
Bijlage bij deel A	19
Bijlage I Toelichting op het juridische advies tot gedogen	19
Bijlage bij deel B.....	20
Bijlage II Inrichting van een CNO	20
Vrijwilligers in een CNO	20
Bijlage bij deel C.....	22
Taken GHOR.....	22
Bijlage IV Technische Hygiënezorg CNO	25
Locatiecriteria CNO.....	25
Overwegingen.....	27
Bijlage bij deel C.....	29
Bijlage V Ventilatie.....	29
Bijlage bij deel D	30
Bijlage VI Communicatie.....	30
De doelgroepen	30
Intern	30
Extern.....	31
Communicatie vóór, tijdens en na CNO	31
LIJST MET AFKORTINGEN.....	35

A Bestuurlijke voorbereiding en processen

Deel A van het draaiboek CNO gaat in op het bestuurlijke proces, de rollen, de taken en de verantwoordelijkheden bij de inzet van CNO. Dit deel begint met een beschrijving van de totstandkoming van het besluit tot de inzet van CNO.

1 Het besluit tot inzet van CNO

Besluit tot Crisisnoodopvang



Het besluit tot de inzet van CNO locaties voor vluchtelingen komt als volgt tot stand:

1. Het COA bericht de minister van JenV en de Staatssecretaris van JenV dat zij door een tekort aan reguliere opvangplaatsen niet meer in staat is om de wettelijke taak om alle vluchtelingen op te vangen tot uitvoering te brengen. Hierop volgend richten en activeren het ministerie van JenV en het COA een landelijk coördinatieteam in. Ook wordt een landelijke pagina in het LCMS geopend.
2. De minister van JenV doet een dringend beroep op de gemeenten via de vz's vr. De minister informeert tevens de Commissarissen van de Koning (CdK), in hun rol als Rijksheer, hierover.
3. De vz's vr 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 gemeenteraad - besluit formeel zelf over het verzoek. Een gemeente wordt hierbij ondersteund door het landelijk coördinatieteam en waar nodig of gewenst door VRG.
5. De CdK laat zich informeren over de voortgang van en het vervolg op het verzoek van de minister van JenV 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 Landelijke Regie tafel.

De bestuursvoorzitter van het COA zal, alvorens de beide bewindspersonen van JenV (formeel) te berichten over dat het COA niet meer in staat is zijn wettelijke taak uit te voeren, hierover in gesprek gaan met de volgende functionarissen: de opdrachtgever van het COA, de directeur-generaal Migratie van het ministerie van JenV, en de eigenaar van het COA en de secretaris-generaal van hetzelfde 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;
- de verwachting is dat er binnen **zeven dagen** geen opvangplekken meer beschikbaar zijn voor nieuwe vluchtelingen; en
- de inzet van CNO 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.

1.1 Inzet CNO

Uitgangspunten

- CNO locaties worden door gemeenten vastgesteld. Deze locaties voldoen aan de huidige RIVM richtlijnen voor en het LCHV hygiëneprotocol. Wanneer een gemeente vanuit het COA vluchtelingen krijgt toegewezen voor CNO, is de gemeente verantwoordelijk voor de inrichting van – en de dagelijkse gang van zaken (24/7) – rondom de CNO locatie.
- Het uitgangspunt bij het doen van het verzoek tot de inzet van CNO is dat dit verzoek zo **vroegtijdig** mogelijk wordt gedaan. Dit is een belangrijk uitgangspunt omdat gemeenten, VRG en iedereen die betrokken is bij de inzet van CNO, voldoende tijd moeten hebben om CNO te organiseren, te realiseren en alle voorbereidingen moet kunnen treffen tot het gebruik ervan. Inclusief het (vroegtijdig) kunnen informeren van onder meer de omwonenden en relevante maatschappelijke organisaties.
- 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.
- Incidenten op een CNO moeten zoveel als mogelijk worden voorkomen. Vaak ontstaan incidenten door een mix van de psychische of medische gesteldheid van de betrokken bewoner, zijn of haar omgeving en het toekomstperspectief. Door hier zoveel mogelijk proactief op in te spelen, wordt de kans op incidenten kleiner. Zodra is vastgesteld welke CNO locaties gebruikt worden dienen een aantal scenario's uitgewerkt te worden, de veiligheidsregio kan hierin faciliteren door de multidisciplinaire partners bijeen te brengen en scenario's uit te werken. De scenario's hebben als doel inzichtelijk te krijgen wat van de partners verwacht mag worden, wat er aan preparatie gedaan kan worden en welke specifieke proactieve en repressieve maatregelen en voorzieningen genomen kunnen worden.

1.2 Duur van het verblijf

Het advies is om als richtlijn voor het gebruik van een specifieke locatie voor CNO een duur van **één 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 één of enkele dagen te verlengen. Het is belangrijk om vanwege 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 ervaringen uit 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 vluchtelingen die in de CNO verblijven, doordat deze duur het verplaatsen van vluchtelingen van de ene naar de andere locatie beperkt.

Het advies is om, mede vanwege 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 op de locatie, met de mogelijkheid tot verlenging. De negatieve effecten hiervan, waaronder het veelvuldig moeten verplaatsen van vluchtelingen, leiden tot **het advies om 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 contact te leggen met het landelijk coördinatieteam, met de volgende redenen. Een verlenging is mede bepalend voor het antwoord op de vraag of - landelijk gezien - de inzet van CNO op andere plekken gecontinueerd of uitgebreid moet worden. Het is daarnaast goed mogelijk dat een verlenging niet noodzakelijk is.

1.3 Doelgroep voor verblijf in CNO

Een vluchteling kan worden geplaatst in 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 van het coronavirus SARS-CoV-2 of een andere A-meldingsplichtige infectieziekte; én
- hij of zij, of een van de gezinsleden, niet besmet is met het coronavirus SARS-CoV-2 of een andere A-meldingsplichtige infectieziekte.

De volgende categorieën vluchtelingen worden **niet** in de CNO geplaatst, maar worden in een COA locatie opgevangen:

- Kinderen onder 1 jaar en hun gezinsleden;
- Alleenstaande Minderjarige Vreemdelingen;
- Vluchtelingen die direct een medische behandeling nodig hebben of vluchtelingen met een complexe zorgvraag;
- Vluchtelingen, en hun gezinsleden, bij wie sprake is van een (vermoedelijke) besmetting met het coronavirus SARS-CoV-2 dan wel met een andere A-meldingsplichtige infectieziekte;
- Vluchtelingen, en hun gezinsleden, die in afwachting zijn van de uitslag van de test of sprake is van besmetting met het coronavirus SARS-CoV-2 of een andere A-meldingsplichtige infectieziekte;
- Vluchtelingen die afhankelijk zijn van thuiszorg, een rolstoel of andere hulpmiddelen;
- Vluchtelingen die herhaaldelijk een behandeling (moeten) ondergaan in een ziekenhuis, zoals trombosedienst of dialyse;
- Tbc-patiënten;
- Vluchtelingen van wie bekend is dat er sprake is van psychiatrische problematiek; en
- Vrouwen in de periode van 6 weken voor de uitgerekende bevallingsdatum.

4 Organisatie en structuur bij inzet CNO

In dit hoofdstuk worden de landelijke, regionale en lokale uitgangspunten en de organisatie en structuur bij de inzet van CNO beschreven.

4.1 Uitgangspunten

- De organisatie en structuur bij de inzet van CNO zal langs drie niveaus ingericht worden: landelijk, regionaal en lokaal.
- Op ieder niveau (vanuit landelijk maar ook vanuit VRG) kán, waar nuttig of zinvol, gebruik worden gemaakt van de structuur en de processen van de crisisorganisatie. Echter, zónder dat er 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.

4.1.1 Landelijk

Landelijk coördinatieteam

Op het moment dat de vz vr'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 (min. JenV);
- Vertegenwoordiger van Raad van directeuren en commandanten veiligheidsregio's (RCDV);
- Politie en OM;
- Coördinerend Directeur Publieke Gezondheidszorg;
- COA Communicatiespecialist, in afstemming met de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid;
- 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.

4.1.2 Regionaal

Overlegstructuren

1. Regionaal tactisch team o.l.v. Veiligheidsregio Groningen

De veiligheidsregio kan fungeren als regionaal coördinatiepunt middels inzet van een - tactisch team waar o.m. het COA onderdeel van is. Het doel en de taken van dit team kunnen vergelijkbaar zijn met de handelwijze die gebruikelijk is wanneer er sprake is van het invoeren en organiseren van een crisisstructuur of crisisorganisatie. Het team richt zich op de informatiestroom, op de communicatie en zorgt voor overzicht

2. Regionaal (beleids)Team

Er kan een regionaal (beleids)team worden ingericht dat vooral op strategisch niveau opereert. Het regionale team kan uiteraard ook een provinciaal team zijn. Waar het de inzet van CNO betreft 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 CdK heeft als Rijksheer.

In het geval een regionaal team wordt ingericht, kan gedacht worden om dit team aan te vullen met:

- CdK (Rijksheer) en/of;
- afgevaardigde vanuit het COA (te denken valt aan een regiomanager Uitvoering).

3. Gemeentelijk (beleids)team

De gemeente is verantwoordelijk voor de processen opvang & verzorgen en crisiscommunicatie. Binnen de gemeente zal veelal een kern- of beleidsteam en verschillende actiecentra worden ingericht om uitvoering te geven aan deze processen. Een gemeentelijk (beleids)team kan worden ingericht dat op operationeel niveau opereert.

In het geval een gemeentelijk team wordt ingericht, kan gedacht worden om deze aan te vullen met:

- een locatieleider van de CNO;
- een vrijwilligerscoördinator (EHBO, opvang en begeleiding, activiteiten bewoners)
- COA

5 Bestuurlijke besluitvorming en organisatorische inrichting

In dit hoofdstuk treft u een korte beschrijving aan van de rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van onderdelen van de 'lokale organisatie', provincie en VRG. Hiermee wordt de organisatorische betekenis van de inzet van CNO uiteengezet. Deel B gaat in op de uitvoering van de organisatie en de samenwerking bij de inrichting van een CNO.

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

5.1 De CdK en de Provinciale Regietafels

De minister van JenV informeert de CdK's, in hun rol als Rijksheer, over het dringende beroep dat hij via de vz's vr heeft gedaan aan gemeenten tot het realiseren van de inzet van CNO. De CdK laat zich informeren over de voortgang van en het vervolg op het verzoek van de minister van JenV via de

Provinciale Regietafel. De CdK 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 (Wvr) ziet de CdK toe op de samenwerking in het regionaal beleidsteam en kan daartoe aanwijzingen geven. Op grond van artikel 42 Wvr kan de CdK, in geval van een ramp of crisis van meer dan regionale betekenis, of van ernstige vrees voor het ontstaan daarvan, de vz vr, zo mogelijk na overleg met hem, aanwijzingen geven over het inzake de rampenbestrijding of crisisbeheersing te voeren beleid. De vz's vr en de CdK's en de 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 bovenregionale informatie wordt 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 CdK informeert de landelijke regietafel over de voortgang in de provincie.

5.2 VRG

Nadat is vastgesteld dat de inzet van CNO noodzakelijk is zal de minister van JenV de vz's vr hierover berichten en verzoeken om bij de gemeenten een dringend beroep te doen tot de inzet van CNO. De vz's vr roepen hiertoe het Algemeen Bestuur bij elkaar (fysiek of digitaal). Vervolgens wordt het verzoek van de minister besproken en met elkaar bekeken 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 VRG. De Politie en GGD/GHOR hebben een adviserende en ondersteunende rol.

5.3 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 (zie deel B uitvoering voor beschikbare locaties).

Het is waardevol om in het lokale driehoeksverband de (mogelijke) effecten van de CNO 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.

5.4 De Politie

De inzet van CNO valt, ondanks het bijzondere karakter ervan, voor de politie binnen 'de staande organisatie'. De politie bereidt zich voor op verhoogde screening van vluchtelingen en adviseert met betrekking tot handhaving capaciteiten eventuele ongeregeldeheden. Aanvullende maatregelen of activiteiten die betrekking hebben op de inzet van CNO passen primair binnen de reguliere politiezorg en daarmee dus binnen de staande organisatie.

5.5 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 Wvr**. 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.

5.6 De gemeenteraad

De gemeenteraad wordt zo snel mogelijk over (het voornemen tot) de inzet van een CNO geïnformeerd, dit in verband met maatschappelijk en politiek draagvlak voor een CNO. Ook het presidium kan hiervoor gebruikt worden. Strikt formeel/juridisch is er overigens geen toestemming van de gemeenteraad nodig tot de inzet van CNO.

5.7 Het College

Los van het besluit om CNO te realiseren, zullen mogelijk ook andere besluiten moeten worden genomen. Denk aan een gedoogbeschikking over 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 dat er kan worden volstaan met het gedogen van deze afwijking van het bestemmingsplan en de zogeheten gebruiksvergunning.

Het advies is om kortstondig te gedogen wegens 'strijdig gebruik' met het bestemmingsplan. Zie bijlage I voor toelichting op het juridische advies tot gedogen.

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

6.1 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 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 CNO dan kan hij of zij uiteindelijk door de politie worden aangehouden en uit de locatie worden verwijderd.

Juist ook door het coronavirus SARS-CoV-2 (of een andere A-meldingsplichtige infectieziekte) zijn richtlijnen die voorschrijven wie de locatie mag betreden, en op welke wijze, van het allergrootste belang. Het advies is 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.

6.2 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 het coronavirus SARS-CoV-2 (of een andere A-meldingsplichtige infectieziekte) kan reden zijn voor beperking van een demonstratie. Het advies is om in dat geval in contact te treden met de vz vr. 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 'hardheidsclausule': maakt een gemeente bijzondere en extra kosten 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.

7.1 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 voor de levering van tolkdiensten.

De gemeente kan over het gebruik van (een van de) beide overeenkomsten contact opnemen met het COA. Als het COA een locatieleider beschikbaar heeft gesteld kan deze medewerker benadert worden voor de dagelijkse 'praktijk' over de levering van tolkdiensten. Deze medewerker van het COA beschikt over alle relevante (contact)gegevens.

Aanvullend: 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.

B Uitvoering

8 CNO locaties

CNO locaties worden door gemeenten vastgesteld. Deze locaties voldoen aan de huidige RIVM richtlijnen voor en het LCHV hygiëneprotocol.

8.1 Organisatie en samenwerking bij de inrichting van een CNO

Wanneer een gemeente vanuit het COA vluchtelingen krijgt toegewezen voor CNO, is de gemeente verantwoordelijk voor de inrichting van – en de dagelijkse gang van zaken (24/7) – rondom de CNO locatie. Onderstaand is een overzicht weergegeven van de partijen die hierbij betrokken zijn en is de samenhang en samenwerking in kaart gebracht.

8.2 Gemeente

Processen en ondersteuning

De gemeente is verantwoordelijk voor de processen opvang & verzorgen en crisiscommunicatie. Binnen de gemeente zal veelal een kern- of beleidsteam en verschillende actiecentra worden ingericht om uitvoering te geven aan deze processen.

8.3 Samenleving

Om de vluchtelingenopvang goed te laten verlopen is het essentieel dit mét de samenleving te doen en met draagvlak in de samenleving. Burgers én bedrijfsleven kunnen worden betrokken en gemobiliseerd voor vrijwilligerstaken. Vanuit de samenleving blijken vele initiatieven te komen en worden veel 'handjes', goederen en diensten geboden. Aanbevolen wordt om vanuit de gemeente een coördinator aan te wijzen die deze initiatieven coördineert en totaaloverzicht houdt van het aanbod ten opzichte van de vraag. Dit draagt bij aan de betrokkenheid en geeft ruimte om de gemeente te ontlasten.

8.4 Regionale ondersteuning

Voor verschillende processen kan ondersteuning worden ingezet. Het ondersteuningsverzoek kan via crisisbeheersing@vrgroningen.nl worden ingediend. Op verzoek van de gemeente kan ter ondersteuning van het gemeentelijk team een accountfunctionaris van VRG aansluiten.

8.5 Inrichting gemeentelijke organisatie

Voor de inrichting van de gemeentelijke organisatie kan gebruik worden gemaakt van de structuren en processen uit de crisisorganisatie (zonder dat de crisisorganisatie wordt geactiveerd). Een overzicht van mogelijke en/of gewenste functionarissen binnen de teams en actiecentra is in bijlage II weergegeven.

9 Incidenten

Incidenten op een CNO moeten zoveel als mogelijk worden voorkomen. Vaak ontstaan incidenten door een mix van de psychische of medische gesteldheid van de betrokken bewoner, zijn of haar omgeving en het toekomstperspectief. 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, waarbij de volgende zaken belangrijk zijn:

- Incidentenprotocol. Afspraken over wie wat doet, communicatie(middelen) en de afhandeling;
- BHV-protocol;
- Netwerkaarten bij de hand [BNK 25 Vreemdelingen \(derde druk 2018\).red MT \(ifv.nl\)](#), [BVS 22 Vreemdelingen \(2018\).red MT \(ifv.nl\)](#);
- Vooraf door medewerkers, beveiliging en politie scenario's laten doornemen;
- Indien van toepassing aangifte politie in het kader van Veilige Publieke Taak;
- Afspraken met COA in het geval een bewoner niet op de CNO (medisch of beheersbaarheid/veiligheid) kan verblijven.

10 Scenario's

Zodra is vastgesteld welke CNO locaties gebruikt worden dienen een aantal scenario's uitgewerkt te worden.

De scenario's hebben als doel inzichtelijk te krijgen wat van de partners verwacht mag worden, wat er aan preparatie gedaan kan worden en welke specifieke proactieve en repressieve maatregelen en voorzieningen genomen kunnen worden. Hieronder als voorbeeld vijf scenario's die nader uitgewerkt kunnen worden als de CNO locaties aangewezen zijn.

Nr Incident (B = Best case scenario, R = Realistic, W = Worst)

1 Brand in locatie

B kleine brand in locatie, geen verdere bijzonderheden

R kleine brand in locatie met rookontwikkeling, mensen op straat

W grote brand in locatie met doden/gewonden, alle mensen op straat

2 Vechtpartij/onrust

B kleine vechtpartij zonder gewonden

R kleine groep vechtende mensen op locatie, lichte verwondingen

W grote vechtpartij in locatie met gewonden, onrust onder bewoners

3 Bedreiging zorgcontinuïteit

R er is weinig tot geen zorgvraag en de eerste lijnszorg (huisartsapotheek/tandarts kan de zorgvraag aan.

W er wordt een groot beroep gedaan op de eerstelijns zorg en die komt onder druk te staan en zorgcontinuïteit komt in gevaar.

4A Demonstratie/actie tegen opvang vluchtelingen

B demonstratie buiten op de locatie tegen/voor opvang vluchtelingen

R demonstratie buiten op de locatie, tegen opvang, racistisch van aard

W demonstratie buiten op de locatie tegen opvang, racistisch van aard met grote gevoelens van onveiligheid voor vluchtelingen

4B Demonstratie vluchtelingen tegen overheidsbeleid

B individuele vluchtelingen demonstreren tegen overheid

R demonstratie van vluchtelingen tegen overheidsbeleid, niet georganiseerd

W door actiegroepen georganiseerde demonstratie tegen vluchtelingenbeleid overheid

5 Bommelding, poederbrief, verdacht pakketje

11 Medewerkers in een CNO

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

In bijlage II wordt een **indicatie voor de organisatiestructuur van een CNO** geschetst om een beeld te geven, van de verschillende medewerkers die in een CNO ingezet kunnen worden.

11.1 Inzet en verwachtingen van het COA

Wat mag iedere gemeente van het COA verwachten:

- Registratie van vluchtelingen; 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 vluchtelingen 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 vluchtelingen 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 CNO maar zal zoveel als mogelijk is, bijvoorbeeld door het leveren van expertise en verstrekken van informatie, iedere gemeente faciliteren en ondersteunen.

C Gezondheidszorg

12 Medische Zorg

Vluchtelingen die in een CNO worden geplaatst hebben eerder een korte medische intake gehad, waarbij ook is gekeken naar Corona-gerelateerde klachten (of een andere A-meldingsplichtige infectieziekte). Een vluchteling die direct een medische behandeling nodig heeft wordt niet geplaatst in CNO.

In de **bijlage II Gezondheidszorg in CNO locaties** zijn diverse gezondheidszorgaspecten beschreven die samenhangen met het verblijf van een vluchteling in 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 III Organiseren geneeskundige hulp bij ingebruikname van een CNO locatie** staat informatie over de ondersteuning door, en taken van, de GHOR bij het bieden van geneeskundige zorg, tandheelkundige noodhulp en farmaceutische zorg.

12.1 Technische Hygiënezorg

In de **bijlage IV Technische Hygiënezorg Crisisnoodopvang** zijn richtlijnen opgenomen voor de technische hygiënezorg in CNO. Deze richtlijnen zijn gebaseerd op de landelijke eisen die gelden voor vluchtelingencentra. 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 over het coronavirus SARS-CoV-2, het testen en quarantaine. Er zal per locatie bezien moeten worden wat haalbaar en realistisch is. De GGD treedt daarbij adviserend op richting de gemeente.

In **bijlage V** is specifieke informatie opgenomen over de **ventilatie** van CNO.

D Communicatie

14 Communicatie CNO

De gemeente heeft de regie op de communicatie richting haar inwoners. De communicatiedoelen die gemeenten kunnen formuleren rondom (de komst van) een CNO zijn:

- Opbouwen én behouden van vertrouwen
- Voorkomen en verminderen van maatschappelijke onrust

Het COA en VRG kunnen gemeenten hierin faciliteren en ondersteunen. Het is belangrijk dat partijen in afstemming en in gezamenlijkheid met elkaar communiceren. Ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid.

Uitgangspunten Communicatie

1. De communicatie is open, eerlijk en transparant (nut en noodzaak)

Leg duidelijk uit waarom CNO noodzakelijk (nut en noodzaak/urgentie) is. Het is belangrijk om betrokkenen, zowel intern als extern goed mee te nemen in de processtappen en de besluiten.

Alleen door open, eerlijk en transparant te communiceren kan draagvlak bevordert worden. Het is daarnaast ook belangrijk om aandacht te hebben voor de zorgen van inwoners over de komst van de CNO. Zorg er daarom voor dat inwoners zich gehoord voelen.

2. De communicatie is proactief, tijdig en op maat en afgestemd op de verschillende doelgroepen

Het is van belang om de doelgroepen tijdig en op maat te informeren. Bij voorkeur ruim voordat een CNO wordt geopend zodat inwoners zich niet overvallen voelen. Communiceer daarom proactief om draagvlak naar de verschillende doelgroepen te bevorderen. Naast de algemene kernboodschappen is maatwerk nodig voor diverse doelgroepen, bijvoorbeeld voor omwonenden, belangenverenigingen en vrijwilligers. Daarbij wordt persoonlijk contact altijd zeer gewaardeerd, uiteraard binnen de geldende coronavirus SARS-CoV-2 -richtlijnen.

Hoewel gemeenten niet verantwoordelijk zijn voor de communicatie richting de opgevangen vluchtelingen en het personeel op deze locatie, is het wel belangrijk om richting hen dezelfde uitgangspunten te hanteren. Hierover kan de gemeente afspraken maken met het COA.

Bijlage VI biedt handvatten om de lokale gemeenschap te informeren en op de hoogte te brengen van de inzet van CNO.

Bijlage bij deel A

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 CNO locatie 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 CNO locatie - zij het kortstondig - voldoet aan een goede ruimtelijke ordening.

Gemeenten verlenen medewerking aan het realiseren van een CNO locatie, 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 CNO 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 CNO locatie 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 bij deel B

Bijlage II Inrichting van een CNO

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 beveiliging bij entree
Twee lopen rond, houden toezicht, zijn zichtbaar. BHV-ploegleiders.

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 CNO 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 CNO 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 burgersnetwerk 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 het coronavirus SARS-CoV-2 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 dan een intakegesprek aan met vrijwilligers om de verwachtingen goed scherp te maken. Geef vrijwilligers een duidelijke en afgebakende taak.

Vanwege het coronavirus SARS-CoV-2 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 toekomen. 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.

Bijlage bij deel C

Bijlage III Organiseren geneeskundige hulp bij ingebruikname van een crisisnoodopvang locatie

Aanleiding

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

Een groot gedeelte van de daaruit voortvloeiende werkzaamheden komt voor rekening van de afdeling Bevolkingszorg van deze gemeente. Bij de uitvoering 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 drie zaken t.b.v. deze CNO-locatie. Dit is het zorgdragen voor:

1. Geneeskundige zorg (huisarts en HAP) en GGD voor vragen/signalen betreffende mogelijke uitbraken van infectieziekten;
2. Tandheelkundige noodhulp (tandarts); en
3. Farmaceutische zorg (apotheek).

Gemeenten bieden meestal een sporthal als accommodatie aan. De geschatte verblijfsduur zal, in tegenstelling tot de drie dagen in 2015, naar alle waarschijnlijkheid één volledige week (7 dagen) bedragen.

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

De tijdelijke bewoners van een CNO-locatie 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 coronavirus SARS-CoV-2 pandemie of andere A-infectieziekte is niet op voorhand te zeggen hoe groot de groep mensen kan zijn die, rekening houdende met vigerende maatregelen, per CNO-locatie 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 CNO-locatie 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 tolkdiensten 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.

- De 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 CNO locatie in acute situaties contact met de praktijk mogen opnemen;
- Vergeet niet om ook de HAP (huisartsenpost) waar deze CNO locatie 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 CNO locatie 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), mondmaskers, 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 mondmaskers;
- 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 CNO 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 CNO-locatie;
- 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

Tandheelkundige 'noodhulp' interventie kan noodzakelijk zijn bij ernstige pijn- en kauwklachten. Daarom dient er vooraf contact gezocht te worden met een tandheelkundige praktijk in de buurt. Vanwege de specifiek door een tandarts gebruikte apparatuur, dient een consult altijd plaats te vinden in de tandartsenpraktijk;

Bijlage IV Technische Hygiënezorg CNO

Hieronder zijn de locatiecriteriën en benodigheden beschreven voor verschillende typen opvanglocaties. De GGD treedt hierbij adviserend op richting de gemeente.

Locatiecriteria CNO

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 5m², 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 m² beschikbaar vloeroppervlak per bewoner.
- Bedden zijn voorzien van een matras met een vochtig afneembare matrashoes.
- Hoofdkussens zijn 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 rioleringsysteem 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 dát het toiletpapier in de toiletpot gedeponeerd 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 hygiëencode 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 het coronavirus SARS-CoV-2. 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

CNO

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

- Afstand houden, hoesten en niezen in je elleboog, drukte vermijden, handen wassen
- Schoonmaak intensiveren, schoonmaak handcontactpunten
- Posters met handenwasinstructie, coronamaatregelen
- 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 SARS-CoV-2? 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 SARS-CoV-2?

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 SARS-CoV-2 te voorkomen, is anderhalve meter afstand houden belangrijk. Doe dit ook bij (begeleidings)gesprekken.

Kuchschermen

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](https://rijksoverheid.nl/horeca) (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 als 1,5m afstand niet gewaarborgd kan worden (geldt niet voor gezinnen onderling).

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.

Mogelijke besmetting met andere infectieziekten

Indien er meerdere mensen last hebben van niet-coronagerelateerde klachten zoals buikklachten of huiduitslag, is het ook raadzaam om contact op te nemen met de GGD, afdeling Infectieziektenbestrijding voor advies en eventueel nader onderzoek.

Bijlage bij deel C

Bijlage V 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 CO₂ 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 CO₂ waarden.

Om te weten of er voldoende ventilatie is, kan het helpen een CO₂ meter aan te schaffen. De CO₂ concentratie geeft een indicatie van de hoeveelheid ventilatie in een ruimte, maar alleen als er mensen in die ruimte aanwezig zijn. CO₂ zelf is geen gevaarlijke stof. Buiten is de CO₂ concentratie rond 450 ppm. Hoe lager de concentratie binnen, hoe beter er geventileerd wordt. Als de CO₂ 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 CO₂ 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 slaapruides - 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 bij deel D

Bijlage VI Communicatie

CNO vraagt veel van alle betrokken partijen. Gezamenlijk willen we ons goed voorbereiden op de inzet van CNO. 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 CNO is, waarom het nodig is, waarom de gemeente 'JA' heeft gezegd, wie betrokken zijn in het proces en wie welke verantwoordelijkheid heeft.

De doelgroepen

In deze paragraaf zijn de belangrijkste stakeholders benoemd. Ook 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

Het 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 CNO 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 CNO locatie.

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

Extern

Asielzoekers: worden tijdelijk opgevangen in de CNO 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 CNO. Zorg voor simpele en heldere informatie (eventueel visueel) in verschillende talen. Verwijs eventueel naar de asielzoekerswebsite van het COA: www.mycoa.nl

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 CNO locatie komt, en tot hoe lang. Omwonenden worden via een brief uitgenodigd voor een (laagdrempelige) informatiebijeenkomst. Zie handreiking bewonersbijeenkomsten.

Eigenaren/verhuurders/gebruikers van de locatie: worden gelijktijdig met direct omwonenden geïnformeerd over het gebruik van de locatie voor de CNO. 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 CNO locatie. 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 CNO locatie 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 CNO locatie 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 CNO. 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 CNO kan een persrondeleiding, voorafgaand aan opening van de CNO, helpen.

Communicatie vóór, tijdens en na CNO

Vóór de komst van een CNO locatie:

- Interne communicatie gaat voor externe communicatie (college, hulpdiensten, sporthal).
- Informeer de 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 CNO 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 (indien nodig) geldende A-infectieziekte maatregelen mee en waar asielzoekers terecht kunnen met vragen.

Tijdens het in gebruik zijn van de CNO locatie:

- 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 CNO

Incidenten binnen de CNO 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 CNO 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 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 informatie 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 kan alles over één kam worden 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 CNO

- Bij incidenten buiten de CNO (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 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 vluchtelingen (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 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. Dit kan door een:

- brief naar direct omwonenden/bedrijven;
- brief naar vrijwilligers (bedankbrief);
- persbericht; en
- 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; en
- 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.

LIJST MET AFKORTINGEN

CdK	Commissaris van de Koning
CNO	crisisnoodopvang
COA	Centraal Orgaan Asielzoekers
LOCC	Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum
JenV	Justitie en Veiligheid
LHV	Landelijke Huisartsen Vereniging
NCC	Nationaal Coördinatie Centrum
PPM	Parts per million
RCDV	Raad van Commandanten en Directeuren Veiligheidsregio's
RIVM	Rijksinstituut Veiligheid en Milieu
VIC	Veiligheidsinformatiecentrum
VNG	Vereniging Nederlandse Gemeenten
VZ VR	Voorzitters van de veiligheidsregio's
VRG	Veiligheidsregio Groningen
Wvr	Wet veiligheidsregio's