

 **Gemeente  
Amsterdam**



## Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne Maart 2022

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   1
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststeldingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:



Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   2
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

## Inhoudsopgave

1. Beschrijving noodopvang .....	2
2. Locaties .....	3
3. Globale taakverdeling .....	4
4. Beschrijving primair proces .....	6
5. Huisregels Noodopvang vluchtelingen Oekraïne (veiligheidsregio)Amsterdam .....	9
6. Contactpersonenlijst communicatie .....	14
7. Contactpersonenlijst <b>Deze lijst wordt nog aangepast!</b> .....	14
Bijlage I. Factsheet calamiteiten Wmo 2015 .....	18
Bijlage 2: Werkinstructie voor opvang honden bij gebruik van de Noordopvang .....	20

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   1
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

## 1. Beschrijving noodopvang

### *Aanleiding*

Gemeente Amsterdam stelt op verzoek van het Rijk noodopvang beschikbaar voor vluchtelingen vanuit Oekraïne en geeft opdracht aan de organisaties HVO-Querido, De Regenboog Groep, het Rode Kruis en het Leger des Heils om hier in gezamenlijkheid uitvoering aan te geven in de regio Amsterdam Amstelland.

### *Uitvoering*

De veiligheidsregio's coördineren, samen met de gemeente, de realisatie van noodopvang. Zij realiseren ook een Knooppunt Informatie Oekraïne, zodat voor mensen die zich melden helder is waar nog opvang is en de verdeling over regio's kan plaatsvinden.

De koers en bijbehorende besluitvorming met betrekking tot deze noodopvang vindt plaats in een nader samen te stellen regiegroep bestaande uit afgevaardigde Gemeente Amsterdam, GGD, zorgorganisaties. Waarbij ieder lid van de regiegroep verantwoordelijkheid draagt voor zijn eigen onderdeel.

### *Uitgangspunt*

Uitgangspunt is bij de locaties zoveel als mogelijk in te zetten op zelfbeheer, en ruimte te organiseren zodat de vluchtelingen naar vermogen zelfredzaam kunnen verblijven. Insteek is met minimale professionele bezetting de locaties te bemensen; er ruim in te zetten op vrijwilligers. We normaliseren waar mogelijk, maar zetten ook in op goede facilitering naar de tweede schil aan partners die een rol speelt in het traject van de vluchteling.

Organisatie	Naam	Functie
GGD Amsterdam	?	
Gemeente Amsterdam	Rutger Groot Wassink	Wethouder
	Anita Hagen	Beleidsadviseur Publieke zorg
	Bonnie van Oosterwijk	Projectmanager/ Stedelijk coördinator asielzoekers en vluchtelingen
HVO Querido	Barbra Velthuizen	Directeur Zorg
Leger des Heils	Harry Doef	Directeur Zorg
Regenbooggroep	Hans Wijnands	Bestuurder
Rode Kruis	Suzanne Segaar	Regio Manager

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   2
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

## 2. Locaties

De betrokken zorgorganisaties HVO-Querido, Leger Des Heils, Rode Kruis en de Regenboog Groep richten in opdracht van de Gemeente Amsterdam onderstaande noodopvangcapaciteit met te beginnen 1000 plekken in:

- A&O Hostel: 80 plekken
- Savoy, Ferdinand Bolstraat 194: 44 kamers, 88 bedden, maximale capaciteit 100 bedden
- Locatie XX:
- Daarmee komt de totale capaciteit op beschikbaar per maandag 7 maart:

Noodopvang Locatie	Zorg-Organisatie	Doelgroep	Totale bedden capaciteit	Beschikbare bedden capaciteit
A&O Hostel (tot 1-4)	Rode Kruis	Gezinnen en alleenstaanden		130
Savoy	Regenboog Groep	Gezinnen en alleenstaanden	88-100	88 (44 kamers)
<b>Totaal</b>				<b>218</b>

Afspraken over noodopvang aan bijzondere doelgroepen:

- Aanmeldroute: vluchtelingen kunnen zichzelf vooralsnog melden bij locaties die reeds open zijn. Het Rijk, en vervolgens gemeenten, werken nog aan de juiste aanmeldroutes. Tot dan coördineert gemeente vanuit A&O overzicht van plekken. Rode Kruis vervoert mensen van Amsterdam CS naar locaties én men kan gebruik maken van gratis vervoer met OV. Bij servicebalies kan men gratis dagkaarten krijgen.
- Toegankelijkheid voor rolstoel en zorgafhankelijke vluchtelingen?
- Geschorste cliënten worden herplaatst na overleg met de locatiehoofden, volgens de afspraken in het sanctieprotocol.
- Als minderjarigen zich aan de deur melden wordt Ter Apel gebeld, of er plek is bij de jeugdlocaties/gastgezinnen. Bij twijfel over minderjarigheid kan vreemdelingenpolitie geraadpleegd worden.
- Indien men huisdieren meeheeft, onderzoeken we de mogelijkheid om dieren bij het gezin te houden, indien hotel instemt. Indien dit niet mogelijk is vangt de gemeente honden gratis op zodat de eigenaar naar de opvang kan. Zie bijlage 2 voor de afspraken.

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   3
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

### 3. Globale taakverdeling

De Gemeente Amsterdam, HVO-Querido, de Regenboog Groep, het Rode Kruis en het Leger des Heils voeren gezamenlijk de noodopvang uit.

Wat	Hoe
<b>Regiegroep</b>	De koers en bijbehorende besluitvorming met betrekking tot o.a. inrichting, start en beëindiging van de noodopvang vindt plaats in de regiegroep.
<b>Verwijzing<sup>1</sup></b>	Vluchtelingen kunnen zich melden bij de opvanglocatie. Het hotel registreert de persoonsgegevens en doet een paspoortcheck. Dit is om na te kijken of men uit Oekraïne komt én om aan te geven dat men bij het IND papieren kan krijgen. Indien de vluchteling geen paspoort/ID heeft, is dit geen uitsluitingscriterium en kan men dus alsnog worden opgevangen. Zorgaanbieders registreren geen persoonsgegevens in hun systemen, hier is nog geen grondslag voor. Inzet van de overheid is om via de Basis Registratie Personen (BRP) te komen tot eenduidige registratie van Oekraïners in Nederland. Hier wordt aan gewerkt.
<b>Coördinatie</b>	<p>De taken van de stedelijk coördinator wordt bij voorkeur belegd bij de gemeente en bestaat uit (dit thema heeft nadere uitwerking nodig)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoren stedelijke capaciteit</li><li>• Signaleren en reageren op vragen die voortkomen uit de stuurgroep en betrokken organisaties;</li><li>• Rapporteren en adviseren aan de stuurgroep over o.a. de stand van zaken ten aanzien van de noodopvang</li></ul> <p>Specifieke taken bij de start van de noodopvang:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Herijken beschikbaarheid en doelgroep per locatie</li><li>- Afstemmen volgorde van opschalen beschikbaarheid met OZJ</li><li>- Coördinatie van de communicatie richting buurt wijkagenten, gebiedsmakelaars en veiligheidscoördinatoren bij aanvang en einde noodopvang, in afstemming met (o.a. communicatieadviseur) gemeente en uitvoerende zorgorganisatie.</li></ul> <p>Specifieke taken bij einde start van de noodopvang:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Afspraken maken met lokatiecoördinatoren over einde opvang</li><li>- Communicatie einde opvang in diverse talen voorbereiden voor dat de einddatum bekend is</li><li>- Afstemmen einde opvang met evt. vervolglocaties</li><li>- Wijkagenten tijdig informeren over einde opvang</li><li>- Evaluatie noodopvang voorbereiden</li></ul>

<sup>1</sup> Dit is aanmeldroute tot route Rijk en Gemeente Amsterdam zijn uitgewerkt. Dit is tijdelijk afspraak rond registratie tot landelijk is uitgewerkt hoe men deze groep vluchtelingen gaat registreren.

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   4
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

<b>Personeel</b>	<p>HVO-Querido, de Regenboog Groep, Rode Kruis en het Leger des Heils organiseren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voldoende inzet van medewerkers, stagiaires, cliënten en vrijwilligers</li> <li>• De achterwachtafspraken</li> <li>• Registratie (zodra systeem bekend is). Tot die tijd registreert hotel de gasten en doet het hotel de ID/paspoort check</li> <li>• Wie op de opvanglocatie aanspreekbaar is als coördinator uitvoering</li> <li>• Het opstellen van werkinstructies voor de volgende functies: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opvang</li> <li>- Begeleiding</li> <li>- Receptie/ontvangst (in afstemming met Hotels)</li> <li>- Beveiliging</li> <li>- Vrijwilligers en vluchtelingen (die zich in willen zetten op locatie)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Veiligheid &amp; Toezicht</b>	<p>HVO-Querido, de Regenboog Groep en het Leger des Heils organiseren en bepalen gezamenlijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huisregels &amp; schorsingsbeleid</li> <li>- Handhaving van de RIVM-coronamaatregelen</li> <li>- Calamiteitenprotocol</li> <li>- De benodigde veiligheidsmaatregelen waaronder OMS, BMI, Molest, Dect, portofoons, handblussers, vluchtwegen, brandwacht, update ontruimingsplan, achterwacht, etc.</li> <li>- Extra inzet van bewaking bij de opvanglocaties ter bescherming van medewerkers en gasten en om rondhangen in groepen te voorkomen.</li> </ul> <p>Inzet beveiliging afhankelijk van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Karakteristiek van de doelgroep</li> <li>- Afhankelijk van toegankelijkheid gebouw (open ingang/entree salto)</li> <li>- Schaalgrootte voorziening</li> <li>- Wensen vanuit hotel</li> <li>- Bezetting vanuit hotel voor receptie</li> <li>- Uitkomsten veiligheidsoverleg locatie</li> </ul> <p><i>NB. Bij calamiteiten wordt de politie ingeschakeld langs de reguliere kanalen: Alarmnummer 112 of bij geen spoed 0900 8844.</i></p>
<b>Schoonmaak</b>	<p>HVO-Querido, de Regenboog Groep en het Leger des Heils organiseren en bepalen werkafspraken voor de schoonmaak van de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemene ruimtes</li> <li>• Douche en toilet</li> <li>• Keuken</li> <li>• Rondom het pand</li> </ul> <p>In afstemming met de hotels en waar mogelijk met behulp van inzet van vluchtelingen. Insteek is zoveel als mogelijk zelfbeheer.</p>
<b>Beschikbare plekken</b>	<p>Om goed zicht te hebben op de beschikbaarheid van bedden in de noodopvang, dragen de zorgorganisaties dagelijks voor 10 uur, zorg voor een volledige, tijdige en juiste rapportage van de bezetting én van de beschikbare kamers en bedden.</p>

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   5
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

<b>Melden</b>	Locatie coördinatoren melden dagelijks voor 10 uur of er sprake is geweest van incidenten, schorsingen of (vermoeden van) coronabesmetting.
<b>Communicatie</b>	Het communicatieteam noodopvang organiseert gezamenlijk het: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen bewonersbrief omwonenden wanneer nodig</li> <li>• Stadsdeel geeft het verspreidingsgebied van de bewonersbrief aan.</li> <li>• Persberichten en opening 1<sup>e</sup> nacht</li> <li>• Regelmatige journaalberichten om betrokkenen op de hoogte te houden</li> <li>• Vertaling van de huisregels in Russisch, Engels en Oekraïens</li> <li>• Opstellen einde-opvang-poster in Russisch, Engels en Oekraïens</li> </ul>

#### 4. Beschrijving primair proces

1. Aanmeldloket: nog niet ingeregeld
  2. Vluchtelingen kunnen zich 24/7 melden op noodopvanglocaties die geopend zijn. In eerste instantie worden alle groepen gezamenlijk opgevangen. Zodra basis op orde is wordt bekeken of mee inrichting naar subgroepen nodig is.
  3. Locatiecoördinatoren zijn in het weekend telefonisch te bereiken via de achterwacht of piketdienst gemeente
  4. Aanbieders hebben contact met de andere locatiehoofden indien ze iemand willen overplaatsen naar een andere locatie en besluiten dit op het locatiehoofden overleg. Het locatiecoördinatoren overleg kan tevens gebruikt worden voor casuïstiek.
  5. Aanbieders informeren de stedelijk coördinator bij incidenten, klachten of schorsing.
  6. Aanbieders organisatie coronavaccinaties op locatie via de GGD
  7. Aanbieders organiseren voorlichting signalering mensenhandel/arbeidsuitbuiting voor personeel via Amsterdam Coördinatiepunt Mensenhandel
  8. De projectmanager vanuit zorgaanbieder initieert het wekelijks locatiecoördinatoren overleg en het overleg voor de projectleiders vanuit de zorgorganisaties.
  9. Indien een persoon binding met een andere gemeente heeft, wordt geprobeerd iemand met een warme overdracht over te dragen. Wenselijk is dat hiervoor landelijke afspraken met VNG of veiligheidsregio's worden gemaakt.
- De tweede schil wordt komende weken verder uitgewerkt.
10. Sociale basis: aanbieders en stadsdelen zoeken samenwerking op om aanbod uit de sociale basis naar de doelgroep te ontsluiten.
  11. Aanbieders overleggen met XXX indien er sprake is van psychiatrie;
  12. Zorg: Er komt huisartsenzorg op de opvanglocaties voor medische zaken. GGD zorgt verder voor de publieke gezondheidszorg: Jeugd Gezondheidszorg (regulier werk rond zwangerschap/geboorten, vaccinaties etc.), Corona (advies, testen, vaccineren, quarantainemaatregelen), Psycho Sociale Hulp, algemeen advies rond hygiëne,
  13. Asielprocedures en begeleiding: Aanbieders overleggen met Vluchtelingenwerk rond asielprocedures, verzoek gezinshereniging
  14. Inkomen en werk: insteek is dat WPI een rol gaat spelen rond het verstrekken van het inkomen en begeleiding naar werk en opleiding.
  15. Aanbieders overleggen met XXX voor geestelijk raadswerk
  16. Onderwijs: per locatie wordt bekeken waar kinderen en jeugd onderwijs kan ontvangen. Insteek van gemeente is hiervoor zoveel als mogelijk in te zetten op scholen die ervaring hebben met nieuwkomers via het nieuwkomersonderwijs.
  17. Aanbieders overleggen met Blijfgroep bij signalen huiselijk geweld
  18. Aanbieders overleggen met Amsterdams Coördinatiecentrum Mensenhandel bij signalen mensenhandel of arbeidsuitbuiting.
  19. Veiligheid: aanbieders zoeken samenwerking met wijkagent. Per locatie wordt bekeken of een veiligheidsoverleg nodig is.
  20. Aanbieders benutten 'Restoring family links' van het Rode Kruis voor het samenbrengen van familieleden die elkaar zoeken

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   6
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:



21. Registratie en monitoring van capaciteit, verwijzing en noodopvang vindt plaats in Excel tot landelijke afspraken bekend zijn (zonder noteren persoonsgegevens).

<b>Ontvangst</b> Tussen 09.00 23.00 uur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De locaties zijn 24h per dag toegankelijk voor bewoners.</li> <li>• Nieuwe bewoners melden zich tussen 9.00 en 22.00 uur melden aan de receptie. (afhankelijk afspraken per locatie). Receptie verwelkomt, noteert persoonsgegevens, controleert paspoort/ID. In de nacht kunnen nieuwe vluchtelingen bij HUB's die hiervoor per veiligheidsregio ingericht gaan worden.</li> <li>• Uitdelen huisregels in diverse talen, uitdelen handdoek, zeep verzorgingsproducten, uitleg waar benodigde spullen gehaald kunnen worden.</li> <li>• Personeel hotel is 24/7 aanwezig</li> <li>• Personeel zorgorganisatie is alleen overdag aanwezig. Buiten kantoor tijden is achterwacht -en indien nodig locatiehoofd- bereikbaar via de achterwacht of piketdienst gemeente.</li> <li>• Beveiligingsafspraken op maat maken i.o.m. hotel</li> </ul>
<b>Processtap</b>	<b>Uitvoering</b>
<b>Douchen</b>	Er wordt zeep, handdoeken beschikbaar gesteld.
<b>Verzorging</b>	Zorgaanbieders verstrekken tot leefgeld/uitkering geregeld is vanuit overheid: luiers, babyvoeding, babydoekjes, verzorgingsproducten (shampoo, tandenborstel, tandpasta) volwassenen en baby's, hygiëne producten (maandverband, tampons)
<b>Processtap</b>	<b>Uitvoering</b>
<b>Slapen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakens, handdoeken en beddengoed verzorgt het hotel.</li> <li>• Bedden en lockers zijn genummerd</li> <li>• Kwetsbare gasten worden zoveel mogelijk gescheiden opgevangen van zelfredzame gasten</li> </ul>
<b>Processtap</b>	<b>Uitvoering</b>
<b>Ontbijt</b>	Ontbijt wordt aangeboden tussen 07.00 en 09.00 uur. Streven is zoveel als mogelijk in zelfbeheer/zelforganisatie. Betreffen locatie specifieke afspraken. Steekwoorden: gezond, voedzaam, fruit, optie voor vegetarisch/halal, we houden rekening met allergieën.
<b>Lunch</b>	Lunch wordt aangeboden tussen 12.00 en 14.00 uur. Het streven is zoveel als mogelijk in zelfbeheer/zelforganisatie. Betreffen locatie specifieke afspraken. Steekwoorden: gezond, voedzaam, fruit, optie voor vegetarisch/halal, we houden rekening met allergieën.
<b>Diner</b>	Diner wordt aangeboden tussen 17.30 en 19.30 uur. Het streven is zoveel als mogelijk in zelfbeheer/zelforganisatie. Betreffen locatie specifieke afspraken. Steekwoorden: gezond, voedzaam, fruit, optie voor vegetarisch/halal, we houden rekening met allergieën.
<b>Processtap</b>	<b>Uitvoering</b>
<b>Schoonmaak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotel zorgt dat algemene ruimtes schoon zijn (locatie specifieke afspraken). Indien mogelijk en passend, schoonmaak kamers én linnengoed in zelfbeheer.</li> </ul>

### Rapportage tijdens noodopvang

De dagelijks rapportage bevat een overzicht van beschikbaarheid en bezetting per opvanglocatie. Daarnaast bevat de rapportage een overzicht van eventuele klachten, incidenten en overige calamiteiten en wetenswaardigheden.

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   7
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

Wekelijks heeft de programmamanager overleg met de locatiehoofden en projectleiders tijdens de opschaalfase. De rapportage en beslispunten uit het overleg met de coördinatoren is tevens vast onderdeel tijdens de bijeenkomst van de stuurgroep (tweewekelijks).

### Subdoelgroep met alternatief perspectief

In onderstaande perspectieflijst is per doelgroep aangegeven wat de perspectiefmogelijkheden zijn, wie de actiehouders zijn en welke acties volgen.

Doelgroep	Perspectief	Actiehouders	Actie
Onbegeleide minderjarigen (18-)	NIDOS: 14- gastgezin 14+ jongerenlocatie COA of gastgezin	Zorgaanbieders + wie begeleidt?	Warm toeleiden naar aanmeldcentrum Ter Apel
Slachtoffers menshandel (ook arbeidsuitbuiting)	Opvang slachtoffers mensenhandel	Zorgaanbieder	In gesprek en afstemmen met Amsterdams Coördinatie mensenhandel over mogelijkheden. Bij feiten kan ook direct naar politie

### Communicatie bij einde opvang

Aankondiging opvanglocaties	Posters einde opvang in diverse talen voorbereiden voor dat de einddatum bekend is. Stedelijk coördinator informeert locatiecoördinatoren noodopvanglocaties zodra einddatum bekend is en vragen de medewerkers verblijvers te informeren mbv posters.
Bulkmail	Gemeente informeert alle betrokken organisaties over einddatum noodopvang
Appgroepen	Gemeente informeert de betrokken appgroepen (communicatie, noodopvang) over einddatum noodopvang.
Stadsdelen	Gemeente informeert de betrokken stadsdelen
Buurtregisseur, gebiedsmakelaar en veiligheidscoördinator	Stedelijk coördinator informeert contactpersonen bij politie en stadsdeel in de wijk over einde noodopvang door middel van een mail
Mediabericht, website Gemeente <b>OJZD Weekbericht en Nieuwsbrief WMO</b>	Communicatie afdeling OZJD past website aan en stemt mediabericht af en levert kopij aan voor diverse nieuwsbrieven
<b>ACO en Regiegroep via Kaoutar</b>	Gemeente informeert ACO en Communicatie afdeling OZJ levert kopij over einde noodopvang aan voor de nieuwsbrief.

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   8
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

## 5. Huisregels Noodopvang vluchtelingen Oekraïne (veiligheidsregio)Amsterdam

Van de gasten van de noodopvang wordt verwacht dat ze respectvol met elkaar en de leefomgeving omgaan. Als u zich niet houdt aan de huisregels, is het mogelijk dat u wordt uitgesloten van de opvang.

1. Discriminatie: In Artikel 1 van de Nederlandse grondwet staat dat discriminatie is verboden. Discriminatie vanwege godsdienst, levensovertuiging, politieke voorkeur, ras, geslacht, seksuele geaardheid, of welke grond dan ook, is niet toegestaan. Elke vorm van (het aanzetten tot) agressie en geweld tegen anderen is in Nederland verboden en wordt bestraft. Als u slachtoffer bent van bijvoorbeeld agressie, geweld of strafbaar seksueel gedrag, adviseren we u om aangifte te doen bij de politie. Is een familielid gewelddadig naar andere familieleden? Dan kunnen we hulp bieden. Heeft u hulp nodig of kent u iemand die hulp nodig heeft? Bespreek dit met een medewerker. Er wordt dan naar de best mogelijke oplossing gezocht. Wij gaan discreet om met de informatie die u ons geeft. Uw veiligheid nemen wij serieus. Voor meer informatie kunt u kijken op de website van Veilig Thuis.
2. Privacy De privacy op de opvanglocatie is belangrijk. Daarom is het verboden om zonder toestemming foto-, video- of geluidsopnamen te maken van medebewoners, medewerkers, bezoekers en andere aanwezigen op de locatie.
3. Illegale drugs zijn verboden op noodopvanglocaties. U mag geen illegale drugs bezitten, verhandelen of gebruiken. Openbare dronkenschap is verboden. Wapens zijn verboden. Het bezit van wapens en de handel in wapens zijn verboden.
4. Coronamaatregelen vanuit de overheid worden nageleefd.

### **Praktische informatie:**

5. Bij aankomst wordt gevraagd een geldig identiteitsbewijs te tonen en wordt u aanmelding geregistreerd door het hotel. Vervolgens krijgt de gast zijn / haar kamersleutel uitgereikt. U mag 24 uur per dag het hotel naar binnen en buiten.
6. (locatiespecifiek) Het hotel leent u handdoeken en beddenlakens. Die worden ½ keer per week gewassen. Deze geeft u bij vertrek uit het hotel weer terug.
7. (locatiespecifiek) Tijdstippen van ontbijt, lunch en avondeten worden u per locatie mede gedeeld.
8. (Locatiespecifiek) Meehelpen: samen maken we deze noodopvang tot een prettige plek. We verzoeken u uw eigen kamer opgeruimd te houden en wekelijks schoon te maken. Uw hulp bij het meedraaien van de locatie, zoals bij de spullenverstrekking, schoonmaak of andere activiteiten die bijdragen aan ieders welzijn is in afstemming met de medewerkers zeer gewenst.

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   9
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

9. Brandvoorschriften Voor uw eigen veiligheid en die van anderen gelden de volgende brandvoorschriften:
- U mag niet roken in het pand. Ook niet in uw eigen kamer
  - U mag geen open vuur aansteken. Denk aan kaarsen, wierook, olielampen, etc.
  - (locatiespecifiek) U mag alleen koken op de vaste kooktoestellen in de keukens. Tijdens het koken moet u altijd opletten. Blijf altijd in de buurt van het kooktoestel.
  - Het is streng verboden een brandmelder af te plakken.
  - U mag het brandalarm niet activeren als er geen brand is.
  - Als er brand ontstaat, moet u ongehinderd kunnen vluchten. Daarom moeten de vluchtwegen altijd vrij zijn. Zorg dat kinderwagens of fietsen niet in de weg staan.
  - Wanneer het brandalarm afgaat, moet u het gebouw direct verlaten en buiten wachten. Vervolgens volgt u de instructies op van medewerkers.
10. U mag geen geluidsoverlast maken. Tussen 22.00 en 8.00 uur moet het rustig zijn, zodat iedereen ongestoord kan slapen.
11. (locatiespecifiek) De toegang tot douches staat per locatie aangegeven. Houdt rekening met anderen. Douche niet langer dan 5 minuten en houdt de ruimte netjes en schoon achter.
12. (locatiespecifiek) Voor huisdieren wordt per dier bekeken of het mogelijk is het bij u te houden.
13. U bent persoonlijk aansprakelijk voor door u toegebrachte schade aan eigendommen van de voorziening, of schade aan derden. Begeleiding is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van uw eigendommen, tenzij er sprake is van grove schuld of ernstige nalatigheid.
14. (zodra toegang tot onderwijs is geregeld) Alle kinderen van 5 tot 18 jaar moeten in Nederland verplicht naar school. Als ouder of verzorger bent u verantwoordelijk dat uw kinderen naar school gaan. Als uw kinderen niet naar school gaan, maakt de noodopvang of school daarvan melding. U kunt dan een forse geldboete krijgen. U kunt bij de medewerkers vragen hoe u uw kind aanmeldt bij een school in de buurt.
15. Klachten kunt u in eerste instantie indienen bij de begeleiding of een leidinggevende. Maakt u liever gebruik van een onafhankelijke klachtencommissie, dan kunt u zich wenden tot de cliëntenorganisaties, die bewonersbijeenkomsten organiseren, of tot de POA-klachtencommissie. Bij de begeleiding kunt u een brochure vragen hoe u hiermee contact kunt krijgen.

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   10
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

## 6. Sanctieprotocol Noodopvang/WKR

### Mondelinge waarschuwing (code groen):

Indien grensoverschrijdend gedrag van een cliënt door begeleiding wordt geconstateerd, wordt deze zo mogelijk door begeleiding hierop aangesproken, en wordt hem/haar verzocht, met dit gedrag te stoppen. Blijft dit zonder effect, maar is cliënt nog wel aanspreekbaar, wordt hem/haar verzocht, gedurende een afgesproken periode variërend van een ½ tot 2 uur het pand te verlaten (time-out), teneinde gelegenheid te bieden te kalmeren of te ontzuichten en daarna weer terug te keren. Bij terugkeer wordt de waarschuwing uitgesproken, dat herhaling kan leiden tot verder gaande sancties.

### Locatie beperkende sanctie (code geel):

Bij ernstige overschrijding van huisregels (bijv. agressie jegens medecliënten, medewerkers, of omwonenden; of bij aanrichten van vernielingen binnen de voorziening of in de buurt) wordt door de locatiecoördinator een alternatieve plek gezocht bij een van de andere noodlocaties. Hierbij wordt tevens afgesproken of terugkeer in de Noodopvang mogelijk of wenselijk is, en worden voorwaarden verbonden aan een mogelijke terugkeer. Deze voorwaarden worden vastgelegd in een schriftelijke waarschuwing, deze brief wordt meegegeven aan de cliënt en aan de dagrapportage van incidenten toegevoegd. Dit laatst is noodzakelijk, zodat de screeningsbalie inzicht heeft in de schorsing en daarbij gemaakte afspraken. Komt de bovengenoemde overschrijding voort uit psychiatrische decompensatie, dan is consultatie van de crisisdienst (020-5555555) door de schorsende organisatie van belang.

### Uitsluiting (code rood):

Bij tweemaal geel of een zeer ernstige overtreding van het huisreglement (bijvoorbeeld: ernstige bedreiging van medecliënten, medewerkers of omwonenden, fysieke agressie, aanrichten vernielingen) waarbij naar inschatting van medewerkers een locatie beperkende sanctie niet toereikend is en het als onwenselijk wordt gezien cliënt elders op te vangen wordt altijd afstemming gezocht met de GGD of de stedelijk coördinator noodopvang om te beoordelen of er nog een vangnetvoorziening aangeboden kan worden. Aangifte bij politie is waarschijnlijk ook noodzakelijk, zeker wanneer overtreding eveneens in strijd is met het strafrecht.

*Bij extreme vrieskou geldt voor alle sancties dat cliënten niet op straat gezet kunnen worden, zonder afstemming met de GGD of de stedelijk coördinator noodopvang.*

**Let op: een time-out of locatie beperkende sanctie wordt altijd uitgesproken door de coördinator van de zorgorganisatie, en niet door de beveiliging.**

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   11
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

## 7. Bezoekers overleggen

Op elke locatie wordt een gasten overleg opgestart. De data en tijdstippen voor de worden in overleg met de locatiecoördinatoren van HVO-Querido, Rode Kruis De Regenboog Groep en Leger Des Heils bepaald. De bezoekers overleggen worden op locatie duidelijk aangekondigd met behulp van posters, in meerdere talen.

## 8. Communicatieafspraken Noodopvang 2020-2022 (wordt helemaal herzien na eerste afstemmingsoverleg communicatieadviseurs aanbieders en gemeente)

### Bestuursdienst

De afdeling Bestuursvoorlichting is verantwoordelijk voor de communicatie over de beleidsmatige en politiek-bestuurlijke aspecten van de opvang (waaronder regels over het toelatingsbeleid, locatie, e.d.). Inhoud voor woordvoering komt via voorlichters GGD en OOV, in nauwe afstemming met de zorgaanbieders. Bij grotere zaken richting de pers, worden de andere communicatieadviseurs in de cc gezet/geïnformeerd.

### OJZ is verantwoordelijk voor:

- Het tijdig opstellen van de persberichten. Er gaan er twee uit:
  - 1 die meldt dat Amsterdam locaties heeft en de opvang voorbereidt – dit wordt met alle partijen afgestemd waaronder de eigenaar van de locatie als relevant, en het stadsdeel
  - 1 bij de start van de opvang – Let op: de opvangorganisaties willen pers ontvangen vanaf de 3<sup>e</sup> dag tussen 18.30 - 20.00 uur.  
Reden: 1) privacy cliënten waarborgen en 2) eerst opvang op orde zodat goede dienstverlening aan cliënten kan worden geboden.
- Het opstellen van een Factsheet voor de pers.
- De omgevingscommunicatie naar de betreffende stadsdeelorganisatie (gebiedsmakelaars en projectleiders veiligheid), de wijkagenten en kantoren en omwonenden van de noodopvanglocatie .
- Wethoudersbrieven ter ondertekening aan de wethouder voorleggen.
- De omgevingscommunicatie naar de omgeving van kleine opvanglocaties als dat nodig is volgens de betreffende locatiemanager/opvangorganisatie.
- De communicatie met politie op het niveau van de commissaris/burgemeester.
- Verzorgen tolken/vertalingen op aanvraag van GGD + vertaling huisregels van opvanglocatie(s).
- Coördinatie verzoeken raadsleden om locatie te bekijken.

### GGD: uitsluitend de GGD geeft gedurende de noodopvang aan de pers informatie:

- Over de bezettingsgraad en extra beschikbare bedden (reactief).
- Informatie over hoe e.e.a. verloopt (sfeer e.d.)
- Coördinatie aanvragen rondleiding journalisten, informeren communicatie opvanglocatie/coördinator Opvanglocatie  
Let op: de opvangorganisaties willen pers ontvangen vanaf de 3<sup>e</sup> dag (maandag 3 december) tussen 18.30 – 20.00 uur. Reden: 1) privacy cliënten waarborgen en 2) eerst opvang op orde zodat goede dienstverlening aan cliënten kan worden geboden.
- Informeren communicatiecollega's over grote perszaken

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   12
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

### **MO-instellingen**

- De MO-instellingen zijn verantwoordelijk voor het face-to-face bekendmaken van de start en afloop van de noodopvang en de aanmeldprocedure aan de mensen die bij hen overnachten. De MO-instellingen en overige betrokken ketenpartners kunnen, na afstemming met de GGD, informatie geven aan de pers over hoe de winteropvang verloopt.
- De MO-instellingen verzorgen, na akkoord GGD, de persvoorlichting op locatie. Zij zorgen er zelf voor dat hun 'woordvoerders op locatie' voorbereid en geïnformeerd zijn en dat geen andere medewerkers op locatie met de pers spreken.

### **Algemene communicatieafspraken:**

- Verdeling woordvoering:
  - Aftrap: Vanaf 3<sup>e</sup> dag 's avonds, + dag 4 en 5 verdelen Leger des Heils, de Regenboog Groep en HVO-Querido, Rode Kruis in overleg de woordvoering afhankelijk van wie locatie runt. Afgesproken is als het gaat over noodopvang als geheel dat voor camera het Leger des Heils, de Regenboog Groep en HVO-Querido zoveel mogelijk samen staan. Als het een specifieke locatie betreft dan is die zorglocatie voldoende. En geschreven pers ter plekke waar mogelijk vooraf afstemmen/verdelen.
- Berichtgeving vanuit de gemeente loopt via 1 punt op de website. Dit wordt door OJZ verzorgd. Het mag wel op 2 punten worden genoemd (bv op GGD-site en [www.amsterdam.nl/zorg](http://www.amsterdam.nl/zorg)) maar moet naar 1 stuk linken. MO-instellingen kunnen de WO ook melden op hun site. Zij kunnen voor verdere informatie linken naar de site van de gemeente Amsterdam.
- Algemene webcare wordt verzorgd door OJZ. Alle betrokken organisaties houden social media voor hun organisatie zelf bij en reageren zelf als nodig volgens de Factsheet
- Er is altijd een communicatieadviseur bereikbaar buiten kantoor tijden van de GGD, de opvangorganisaties, OJZ en de Bestuursdienst voor pers/noodoverleg. Bestuursdienst (020 552 2050) en GGD (020 555 9111) hebben piketdiensten. Voor OJZ kan contact worden opgenomen met Monique Vernoy. Bij HVO-Querido geldt buiten kantoor tijden de volgende regeling:
  - A) reguliere persvragen direct afstemmen met de achterwacht. App groep communicatieadviseurs is reeds aangemaakt.
  - B) bij crisiscommunicatie is er een samenwerking met extern communicatiebureau. Dit loopt via de achterwacht.Leger des Heils heeft dezelfde contactpersonen binnen als buiten kantoor uren.

### **Persrichtlijnen:**

- Er mogen geen journalisten blijven slapen op een locatie.
- Afspraken t.a.v. filmen en/of fotografie – Tot nader orde staan we filmen of observeren op locatie niet toe. We focussen nu op het regelen van voldoende opvangplekken en de zorg daaromheen. Daarnaast zijn mensen hun land ontvlucht en komen net aan. Ze moeten in rust en veiligheid op een locatie kunnen verblijven. HVO-Querido en Leger des Heils informeren bij het in beeld brengen van een groep cliënten vooraf cliënten en geven hen de mogelijkheid om wel of niet in beeld te komen. Bij een een-op-een gesprek met een journalist of aparte foto zal een cliënt vooraf een quitclaim ondertekenen (te regelen door de journalist/fotograaf). Aanbieders kijken of er een vaste ruimte kan worden bepaald waar opnames gemaakt kunnen worden.
- Er komt een postertje (gemaakt door OJZ) bij de ingang van de opvanglocatie waarin wordt aangegeven dat er niet zonder toestemming van de leiding gefilmd en gefotografeerd mag worden.
- De opvangorganisatie zorgt ervoor dat medewerkers die op locatie pers te woord staan of begeleiden, op de hoogte zijn van de woordvoeringslijn en de afspraken rond filmen en fotograferen. Medewerkers op locatie krijgen hiervoor ook de FAQ (via communicatie van de betreffende MO-instellingen).

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   13
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststeldatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

- In alle contacten met de pers wordt door de partijen genoemd dat het een gezamenlijke inspanning is van de gemeente, HVO-Querido, Leger des Heils, De Regenboog Groep, Rode Kruis
- Na de start wordt kritisch gekeken naar de hoeveelheid persverzoeken waar HVO-Querido/Leger des Heils/De Regenboog Groep/Rode Kruis gehoor aan kan geven.

## 6. Contactpersonenlijst communicatie

Contactgegevens betrokkenen communicatie			
<b>Bestuursdienst</b> Afd. Bestuursvoorlichting <b>Persvragen over het beleid</b>  Voorlichter Wethouder Rutger Groot Wassink Joris Kerstens Marloe Boon			
<b>GGD Amsterdam</b> Afd. Communicatie <b>Persvragen op praktisch gebied en persbezoeken</b> Richard Lancee <a href="mailto:rlancee@ggd.amsterdam.nl">rlancee@ggd.amsterdam.nl</a>  Buiten kantoor tijden: 202 555 5977 (meldkamer, vragen naar voorlichting GGD).			
<b>Zorgaanbieders</b>			
HVO-Querido	Bart Zwagemaker		<a href="mailto:Bart.Zwagemaker@hvoquerido.nl">Bart.Zwagemaker@hvoquerido.nl</a>
De Regenboog Groep	Sander Egas		<a href="mailto:segas@deregenboog.org">segas@deregenboog.org</a>
Leger des Heils	Sheila Slob		<a href="mailto:s.slob@legerdesheils.nl">s.slob@legerdesheils.nl</a>
Rode Kruis	n.t.b.		

## 7. Contactpersonenlijst **Deze lijst wordt nog aangepast!**

### Gemeente Amsterdam

Publieke zaken	Anita Hagen	
Stedelijk coördinator asielzoekers vluchtelingen	Bonnie van Oosterwijk	
Afd. Zorg Ongedocumenteerden	Lieselot Spliet	<a href="mailto:l.spliet@amsterdam.nl">l.spliet@amsterdam.nl</a>

### GGD

Aandachtsgebied niet-rechthebbenden (Vangnet)	Myrthe Snip	<a href="mailto:msnip@ggd.amsterdam.nl">msnip@ggd.amsterdam.nl</a>
---	-------------	--

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   14
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:



### Stuurgroep opvanglocaties

Organisatie	Persoon		Email
HVO-Querido directeur Zorg	Barbra Velthuisen		<a href="mailto:barbra.velthuisen@hvoquerido.nl">barbra.velthuisen@hvoquerido.nl</a>
LdH directeur zorg	Harry Doef		<a href="mailto:h.doef@legerdesheils.nl">h.doef@legerdesheils.nl</a>
De Regenboog Groep bestuurder	Hans Wijnands		<a href="mailto:hwijnands@deregenboog.org">hwijnands@deregenboog.org</a>
Rode Kruis	Suzanne Segaar		<a href="mailto:Ssegaar@redcross.nl">Ssegaar@redcross.nl</a>

### Projectleiders opvanglocaties

Organisatie	Persoon	Telefoon	Email
HVO-Querido	Mara Quast		<a href="mailto:Mara.Quast@hvoquerido.nl">Mara.Quast@hvoquerido.nl</a>
De Regenboog Groep	Michael Sprokkereef		<a href="mailto:msprokkereef@deregenboog.org">msprokkereef@deregenboog.org</a>
Leger des Heils	Linda Hansum		<a href="mailto:l.hansum@legerdesheils.nl">l.hansum@legerdesheils.nl</a>

### Locatiemanagers

Organisatie	Persoon	Telefoon	Email
HVO-Querido	Jolanda Verkuyl		<a href="mailto:jolanda.verkuyl@hvoquerido.nl">jolanda.verkuyl@hvoquerido.nl</a>
HVO-Querido	Conrad Kockert		<a href="mailto:conrad.kockert@hvoquerido.nl">conrad.kockert@hvoquerido.nl</a>
De regenboog Groep (Savoy)	Bianca Koster		<a href="mailto:bkoster@deregenboog.org">bkoster@deregenboog.org</a>
De Regenboog Groep (Savoy)	Daphne van Zetten		<a href="mailto:dvzetten@deregenboog.org">dvzetten@deregenboog.org</a>
Leger des Heils	n.t.b.		
Rode Kruis (A&O)	Dennis Steinfort		<a href="mailto:dleijssensteinfort@redcross.nl">dleijssensteinfort@redcross.nl</a>

### Coördinatie vraag/aanbod goederen

Organisatie	Persoon	Telefoon	Email
HVO-Querido	Sanne van der Leij		<a href="mailto:Sanne.van.der.leij@hvoquerido.nl">Sanne.van.der.leij@hvoquerido.nl</a>
De Regenboog Groep	Michael Sprokkereef		<a href="mailto:msprokkereef@deregenboog.org">msprokkereef@deregenboog.org</a>
Leger des Heils	Hans Verhoeven		

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   15
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

**Noodopvanglocatie Savoy hotel, Ferdinand Bolstraat 194**

Organisatie	Persoon	Telefoon	Email
Algemeen nummer hotel			
Locatienummer DRG	variabel		
De regenboog Groep locatie hoofd Savoy	Bianca Koster Daphne van Zetten		<a href="mailto:bkoster@deregenboog.org">bkoster@deregenboog.org</a> <a href="mailto:dvzetten@deregenboog.org">dvzetten@deregenboog.org</a>
Stadsdeel Gebiedscoördinator			
Gebiedsmanager de Pijp			
Veiligheidscoördinator Zuid			
Politie Wijkagent			

**Noodopvanglocatie A&O Hostel Hogehilweg 22**

organisatie	Persoon	Telefoon	Email
<b>Algemeen nummer</b>			
Locatiemanager Rode Kruis			
A&O hostels	Anne Spanjersberg		<a href="mailto:anne.spanjersberg@aohostels.com">anne.spanjersberg@aohostels.com</a>
Gebiedsmakelaar Amstel 3	Gracia Clydesdale		<a href="mailto:gracia.clijdesdal@amsterdam.nl">gracia.clijdesdal@amsterdam.nl</a>
Stadsdeel Zuidoost Veiligheidscoördinator	Mathieu Snijders		<a href="mailto:m.snijders@amsterdam.nl">m.snijders@amsterdam.nl</a>
Politie Buurtregisseur	Ruud Goeree		ruud.goeree@politie.nl

**ACO Amsterdams Centrum Ongedocumenteerden**

Algemeen nummer: 020 737 24 72 info@rgoa.nl	Anna Weijdeveld		<a href="mailto:anna.weijdeveld@rgoa.nl">anna.weijdeveld@rgoa.nl</a>
---	-----------------	--	--

**Crisisdienst Amsterdam**

Contactpersoon	Erik Feijen	
24/7 bereikbaarheid	020-5555555	

**Verpleegkundig Coronateam MO Amsterdam**

Algemeen nummer	020-8008999
-----------------	-------------

**Vreemdelingenpolitie Amsterdam**

Contactpersoon	Rahmi Paydar	Rahmi.paydar@politie.nl
----------------	--------------	-------------------------

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   16
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

### Dierenasiel Amsterdam

Contactpersoon opvang honden tijdens WKR	Margje De Jong	<a href="mailto:directie@dierenambulance-amsterdam.nl">directie@dierenambulance-amsterdam.nl</a>
<a href="http://www.hulpvoordierenuitokraine.nl">http://www.hulpvoordierenuitokraine.nl</a>		
<a href="https://www.deregenboog.org/diervriend">https://www.deregenboog.org/diervriend</a>		

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   17
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

Nader aan te vullen met verdere ketenpartners.

## **Bijlage I. Factsheet calamiteiten Wmo 2015**

### **Verantwoordelijkheid en toezicht**

Het toezicht op de uitvoering van de Wmo 2015 is een integrale verantwoordelijkheid van de gemeente Amsterdam. Zij heeft die taak vanaf 1 januari 2015 belegd bij de GGD.

#### **Een calamiteit is een:**

- Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid;
- Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis waarbij handelen van de cliënt heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een omstander.

#### **Voorbeelden van dergelijke calamiteiten zijn:**

- Niet-natuurlijke dood, waaronder suïcide;
- Elk overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt;
- Ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel van een hulpverlener of cliënt, of van een ander, als gevolg van het handelen van een hulpverlener of cliënt;
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag door cliënten, hulpverlener, of door hulpverlener en cliënt.

### **Verplichting in inkoopcontract**

In de inkoopcontracten is vastgelegd dat de opdrachtnemer in het bezit is en werkt volgens een calamiteitenprotocol. Ook is vastgelegd dat de opdrachtnemer bij calamiteiten zo spoedig mogelijk de opdrachtgever en de toezichthouder op de hoogte stelt. De opdrachtnemer meldt een calamiteit dus zowel bij de gemeente Amsterdam, afdeling Zorg (onderdeel van Onderwijs, Jeugd en Zorg) als bij de GGD .

### **Melden van een calamiteit**

Wat betreft melden staat in de WMO 2015, artikel 3.4 het volgende:

1. De aanbieder doet bij de gemeentelijke toezichthouder onverwijld melding van:
  - a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
  - b. geweld bij de verstrekking van een voorziening.
2. De aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.
3. Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan de aanbieder of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van betrokkene verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten.

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   18
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

### **Telefoonnummers melding**

Gemeente Amsterdam, afdeling Zorg (opdrachtgever):

- Tijdens kantooruren: ??
- Buiten kantooruren: 06 4110 6468. U belt dan met het de manager van de afdeling Zorg, Marcel Schneijder.

GGD, afdeling Hygiëne en Inspectie (toezichthouder):

- Tijdens kantooruren: 020-5555 581
- Na kantooruren: bel met het algemene nummer van de GGD Amsterdam (020 5555 555) en volg de instructies

### **Calamiteitendraaiboek**

De gemeente Amsterdam heeft een Calamiteitendraaiboek WMO 2015 opgesteld voor de eigen organisatie. Dit draaiboek is in te zien via [www.amsterdam.nl/wegwijsindewmo](http://www.amsterdam.nl/wegwijsindewmo) (documentenpagina/beleidsdocumenten). In dit draaiboek staan alle stappen uit het handelingsproces bij een calamiteit.

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   19
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door:

## Bijlage 2: Werkinstructie voor opvang honden bij gebruik van de Noordopvang

1. Op de locatie Transformatorweg 6 kunnen geen honden verblijven. Honden van dak- en thuisloze mensen worden opgevangen door het DOA (Dierenopvang Amsterdam). Het vervoer van de dieren gebeurt door de Dierenambulance Amsterdam.
2. Bij aankomst van een persoon met een hond neemt een medewerker van de Winteropvang contact op
  - met de meldkamer van de Dierenambulance Amsterdam en legt het verzoek voor transport van de hond daar neer en maakt een ophaalafpraak.
  - met de piketdienst van de Dierenopvang Amsterdam (DOA) om te melden dat er een hond ondergebracht gaat worden met vermelding van gegevens en eventuele bijzonderheden van eigenaar en hond.
3. De Dierenambulance Amsterdam haalt de hond(en) op tussen 16.30 en 22.00 uur.
4. Indien de Dierenambulance Amsterdam van de afgesproken ophaaltijd af moet wijken vanwege een ander spoedgeval, dan neemt deze contact op met de receptie Transformatorweg.
5. Desgewenst kan de Dierenambulance de hond(en) de volgende dag weer terugbrengen naar de locatie Transformatorweg. Dit gebeurt altijd na 9.00 uur.
6. Ter informatie: vervoer van de hond door de Dierenambulance Amsterdam en dierenopvang bij DOA is kosteloos voor de eigenaar van de hond.

### **Belangrijke telefoonnummers:**

- **Stichting Centrale Dierenambulance: 020 – 626 2121**
- **Telefoonnummer piketdienst Dierenopvang Amsterdam (DOA) 06 – 47.59.28.71**

Documentnaam: Draaiboek Noodopvang vluchtelingen Oekraïne	Pagina   20
Beheerder/eigenaar: Mara Quast	Status: concept
Versie: 0.3	Vaststellingsdatum:
Versiedatum: 8 maart 2022	Vaststelling door: