

Vluchtelingen- crisis 2015:

Lessen uit de crisisnoodopvang



Het lectoraat Crisisbeheersing van het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV) bracht in het voorjaar van 2017 een publicatie uit over de ervaringen die gemeenten hebben opgedaan bij het organiseren van crisisnoodopvang voor vluchtelingen. Het onderzoek vond plaats in het kader van het Kennisprogramma Bevolkingszorg. De publicatie 'Vluchtelingen crisis 2015: Lessen uit de crisisnoodopvang' zet de belangrijkste leerpunten op een rij.

In 2015 kwamen, mede als gevolg van de oorlog in Syrië, grote aantallen vluchtelingen naar Europa. Een deel van hen zocht een veilig heenkomen in Nederland. Omdat in de centrale opvang het aantal beschikbare opvangplaatsen ontoereikend was, deed de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie een beroep op gemeenten om tijdelijk vluchtelingen op te vangen. Een groot aantal gemeenten gaf aan deze oproep gehoor. Hetzij door medewerking te verlenen aan de komst van een noodopvanglocatie, hetzij door zelf een crisisnoodopvanglocatie in te richten. Daarnaast troffen verschillende gemeenten voorbereidingen voor de vestiging van een meer permanent asielzoekerscentrum (AZC).

Komst van (tijdelijke) opvanglocatie vraagt draagvlak

Het eerste deel van het rapport bestaat uit een beschrijving van zeven casus waarin de komst van een opvanglocatie in een gemeente centraal staat. Het gaat om de noodopvanglocaties in Goes en Nijmegen (Heumensoord), de crisisnoodopvanglocaties in de gemeenten Súdwest-Fryslân, Woerden en Leiden en het voornemen tot vestiging van een AZC in de gemeenten Geldermalsen en Bernheze. Hoewel het type opvanglocatie verschilde, hechtten de gemeenten groot belang aan het tijdig informeren van hun inwoners. Het creëren van draagvlak onder de bevolking bleek soms echter een moeizaam proces. In een aantal gevallen deden zich incidenten voor. Maar er was ook een groot aanbod van vrijwilligers die bereid waren allerlei hand-en-spandiensten te verlenen. Sociale media vervulden een belangrijke rol in het afstemmen van vraag en aanbod.

Organisatie crisisnoodopvang: de lessen op een rij

Het tweede deel van het rapport gaat specifiek in op de organisatie van de crisisnoodopvang en de ervaringen die daarbij zijn opgedaan. Daaruit blijkt dat de gemeenten veel inspanningen hebben gepleegd om de opvang van vluchtelingen zo goed mogelijk te organiseren. Maar was crisisnoodopvang de beste oplossing? Gezien de acute nood waren er weinig alternatieven, maar voor vluchtelingen die al veel hebben meegemaakt is het verre van ideaal om binnen enkele weken in verschillende tijdelijke opvanglocaties te worden opgevangen.

Een volgende keer kan beter worden gekozen voor een wat langere aaneengesloten duur. Andere - meer algemene - lessen zijn:

1. gemeentelijke crisisbeheersingsstructuur is de basis
De gemeenten pakten de organisatie van de crisisnoodopvang over het algemeen op binnen de structuur die bij crisisbeheersing gebruikelijk is. Deze structuur en aanpak boden houvast en duidelijkheid. Het met enige regelmaat bijeenkomen van een kernbeleidsteam waarin de burgemeester overleg had met zijn ambtenaren en externen (bijvoorbeeld een liaison van de GGD, het COA en Rode Kruis) was essentieel voor een goed verloop van het proces. Daarnaast speelde improvisatie een grote rol en vroeg het in korte tijd organiseren van opvang flexibiliteit en veerkracht.
2. communicatie met lokale bevolking is cruciaal
Informatiebijeenkomsten voor omwonenden, berichten op websites, sociale media en in regionale media: de gemeenten zetten een mix van communicatiemiddelen in om hun inwoners op de hoogte te houden en de vele vragen te beantwoorden. Ook het opvolgen van gedane toezeggingen aan omwonenden en het snel en duidelijk reageren op geruchten vroeg de nodige aandacht.
3. sporthal als opvanglocatie kent voor- en nadelen
In de meeste gevallen werden de vluchtelingen opgevangen in een sporthal. In een aantal gevallen vond de opvang plaats in een kampeerboerderij, jeugdherberg, leegstaand verzorgingshuis of iets vergelijkbaars. Wifi en voldoende oplaadpunten voor mobiele telefoons waren een noodzakelijke basisvoorziening. Het stelde de vluchtelingen in staat contact te onderhouden met familie en vrienden en maakte hen meer zelfredzaam. Een nadeel van de opvang in sporthallen was het gebrek aan privacy. Ook zou een volgende keer kunnen worden nagedacht op welke manier de vluchtelingen betrokken kunnen worden bij werkzaamheden in de opvanglocatie, zodat zij zich minder snel hoeven te vervelen.
4. inzet vrijwilligers vraagt om coördinatie
De hulp van vrijwilligers was overweldigend en ook noodzakelijk om de grote aantallen vluchtelingen op te vangen. Wel vergde de inzet van vrijwilligers (en ook de inzameling van de vele spullen die werden gebracht) meer coördinatie dan aanvankelijk werd verwacht. Vraag en aanbod moesten op elkaar worden afgestemd. Sociale media als Facebook en de Ready2Help-app van het Rode Kruis vullden hierbij een belangrijke rol.

5. crisisnoodopvang vergt forse inspanning gemeentelijke organisatie
De tijdelijke opvang van vluchtelingen vroeg van gemeenten een forse inspanning. Omdat diegenen die belast waren met de opvang, niet of nauwelijks toekwamen aan hun reguliere taken, werden vaak hun collega's hiermee belast. De opvang had daardoor vaak (en zeker bij kleine en middelgrote gemeenten) een effect op de gehele ambtelijke organisatie. Na afloop werd in vrijwel alle gemeenten een bijeenkomst voor alle medewerkers georganiseerd om de hectische periode gezamenlijk af te sluiten en te evalueren.
6. veiligheidsregio's kunnen waardevolle rol vervullen.
Veiligheidsregio's kunnen in dit soort situaties een waardevolle rol vervullen. Sommige regio's waren een stuwende kracht bij het zoeken naar opvanglocaties en adviseerden bij de daadwerkelijke opvang. Ook hebben gemeenten veel baat gehad van de draaiboeken die door veiligheidsregio's waren opgesteld.

Vertrouwen in gemeentelijke crisisnoodopvang

Hoewel de opvang van vluchtelingen erg specifiek was, kan hieruit zonder meer vertrouwen worden geput dat gemeenten ook bij een ramp of crisis in staat zijn om in korte tijd hun eigen inwoners (of die van andere gemeenten) op te vangen. De gemeenten keken over het algemeen met tevredenheid terug op de periode dat opvang werd geboden; men zou het een volgende keer weer op eenzelfde wijze doen. De ervaringen die zijn opgedaan hebben bijgedragen aan het netwerk van contacten (zowel intern als extern). Ook was het een goede oefening in het werken binnen de crisisorganisatiestructuur. De veerkracht onder medewerkers van gemeenten en andere betrokkenen bleek enorm te zijn.

Deze factsheet is gebaseerd op de publicatie *Vluchtelingen crisis 2015: Lessen uit de crisisnoodopvang* (IFV, 2017). Deze is te downloaden via bit.ly/2nxmQDE
Omslagfoto: ANP

Voor het dossier *Bevolkingszorg – gemeente* zie www.ifv.nl/kennisplein

Voor het lectoraat *Crisisbeheersing* zie www.ifv.nl/kennisplein/Paginas/Lectoraat-Crisisbeheersing.aspx#tab1

Instituut Fysieke Veiligheid, april 2017