

Pilots noodsteunpunten

Snelle kennismobilisatie 1: Buitenlandse inzichten



Nederlandse Academie voor
Crisisbeheersing en Brandweezorg
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
Kemperbergerweg 783, Arnhem
www.nipv.nl
info@nipv.nl
026 355 24 00

Colofon

© Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV), 2026

| | |
|---------------------|---|
| Auteurs | A. de Haan, J. Landsman, L. van der Varst en G. Billekens |
| Met medewerking van | I. Janssen en C. Boin |
| Contactpersoon | L. van der Varst |
| Opdrachtgever | Charlotte van Ruijven- projectleider landelijke Pilots Noodsteunpunten |
| Toelichting | De pilotfase Noodsteunpunten is een gezamenlijk programma van Ministerie van Justitie en Veiligheid, de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Veiligheidsberaad (VB). |
| Datum | 5 mei 2026 |
| Foto cover | Charlotte van Ruijven |

Wij hechten veel belang aan kennisdeling. Delen uit deze publicatie mogen dan ook worden overgenomen op voorwaarde van bronvermelding.

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid is bij wet vastgelegd onder de naam Instituut Fysieke Veiligheid.

Samenvatting

In 2026 worden in 25 veiligheidsregio's pilots uitgevoerd met een noodsteun- en een coördinatiepunt. De pilotfase Noodsteunpunten is een gezamenlijk programma van Ministerie van Justitie en Veiligheid, de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Veiligheidsberaad (VB).

In opdracht van de overkoepelend projectleider landelijke pilots voert het lectoraat Crisisbeheersing van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) vier snelle kennismobilisaties en een overkoepelende reflectie uit. De snelle kennismobilisaties dragen bij aan een onderliggende kennisinfrastructuur rondom de pilots.

In deze eerste snelle kennismobilisatie zijn we gevraagd buitenlandse inzichten met de inrichting van noodsteunpunten te bundelen als inspiratie voor de Nederlandse pilots. De centrale vraag luidt als volgt: *Wat is er bekend over het beleid, de inzet en de inrichting van noodsteunpunten in andere landen?*

Onder een noodsteunpunt verstaan we in deze kennismobilisatie een vorm van tijdelijke hulp aan inwoners bij rampen of crises, in aanvulling op de reguliere rampenbestrijding en hulpverlening, die plaatsvindt in enig georganiseerd verband, door overheid, maatschappelijke organisaties en/of vrijwilligers vanuit een fysieke locatie.

Hierbij is gekeken naar vier hoofdthema's, waaronder: aanloop en doel, organisatievorm, functies, locaties en middelen. Deze thema's zijn gekozen omdat zij inzicht bieden in de omstandigheden waarin steunpunten worden ingezet en de wijze waarop zij zijn ingericht. Het zwaartepunt ligt op de steunpunten in Oekraïne, Nieuw-Zeeland en Duitsland, evenals de humanitaire servicepunten van het Rode Kruis.

Uit de kennismobilisatie blijkt dat in meerdere landen noodsteunpunten zijn ingericht, dan wel dat hierover wordt nagedacht. Oekraïne is het meest sprekende voorbeeld, waar onder invloed van een reële dreiging dergelijke punten zijn opgericht. Zo'n urgent maatschappelijk probleem, namelijk de herhaaldelijke uitval van elektriciteit, kan als een belangrijke aanjager voor steunpunten fungeren én deze voorzieningen op de agenda houden.

Eén standaard en bewezen model is overigens niet voorhanden. Ook wetenschappelijk onderzoek is beperkt. In praktijk wordt vooral heel pragmatisch en hands-on invulling aan deze vorm van noodhulp gegeven: zo veel mogelijk en zo goed mogelijk voorzien in behoeften van de gedupeerde lokale bevolking, op basis van ter plaatse beschikbare mensen en middelen.

De noodsteunpunten kunnen daarmee als vorm van tijdelijke hulp aan inwoners bijdragen aan bestaande hulpverlening en rampenbestrijding. Dat weerspiegelt zich in beleidsdocumenten zoals in Duitsland, waarin dergelijke punten als aanvulling op het reguliere rampenstelsel worden gezien. De opgave is zo'n steunpuntenstelsel 'gereed en paraat' te houden, als er geen concreet beroep op wordt gedaan.

Inhoud

| | | |
|----------|--|-----------|
| | Samenvatting | 3 |
| | Inleiding | 6 |
| 1 | Literatuurstudie | 9 |
| 1.1 | De rol van sociale infrastructuur | 9 |
| 1.2 | Versterken van sociaal kapitaal | 10 |
| 1.3 | Collectieve actie en spontane hulp | 11 |
| 1.4 | Flexibel organiseren | 12 |
| 2 | Buitenlandse inzichten | 13 |
| 2.1 | Overzicht internationale noodsteunpunten | 13 |
| 2.2 | Thematische vergelijking | 15 |
| 3 | Oekraïne | 17 |
| 3.1 | Aanloop en doel | 17 |
| 3.2 | Organisatievorm | 17 |
| 3.3 | Functies | 19 |
| 3.4 | Locaties en middelen | 19 |
| 3.5 | Wat valt op? | 20 |
| 4 | Nieuw-Zeeland | 21 |
| 4.1 | Aanloop en doel | 21 |
| 4.2 | Organisatievorm | 21 |
| 4.3 | Functies | 22 |
| 4.4 | Locaties en middelen | 22 |
| 4.5 | Wat valt op? | 23 |
| 5 | Duitsland | 24 |
| 5.1 | Aanloop en doel | 24 |
| 5.2 | Organisatievorm | 24 |
| 5.3 | Functies | 25 |
| 5.4 | Locaties en middelen | 26 |
| 5.5 | Wat valt op? | 26 |
| 6 | Rode Kruis | 27 |
| 6.1 | Aanloop en doel | 27 |
| 6.2 | Organisatievorm | 27 |
| 6.3 | Functies | 28 |
| 6.4 | Locaties en middelen | 30 |
| 6.5 | Wat valt op? | 30 |
| 7 | Slotbeschouwing | 31 |
| 7.1 | In het licht van de literatuur | 31 |
| 7.2 | Inspiratie voor Nederland | 32 |

Bijlage 1: Overzichtstabellen

33

Literatuurlijst

37

Inleiding

Aanleiding

Op 9 juli 2025 besloten de minister van Justitie en Veiligheid, de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Veiligheidsberaad (VB) tijdens een Bestuurlijke tafel Weerbaarheid tot de 'pilotfase noodsteunpunten'. Binnen de pilotfase zijn veiligheidsregio's en gemeenten samen verantwoordelijk voor het uitvoeren van de pilots (VNG & VB, 2025).

De pilotfase loopt van 1 januari 2026 tot en met 1 januari 2027. De pilots omvatten een periode waarin veiligheidsregio's en gemeenten met partners en de samenleving lessen en ervaringen opdoen met noodsteunpunten. In elke veiligheidsregio vinden ten minste één pilot met een lokaal noodsteunpunt en een pilot met een coördinatiepunt plaats. Een noodsteunpunt (NSP) wordt ingericht door gemeenten en heeft als hoofdfunctie het informeren van en hulp bieden aan inwoners. Een coördinatiepunt (CP) is onderdeel van de regionale crisisorganisatie en ondersteunt meerdere noodsteunpunten. Het inrichten van coördinatiepunten is een verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio's in samenspraak met de overige nood- en hulpdiensten zoals politie en ambulance. (VNG & VB, 2025).

Opdracht

In opdracht van de overkoepelend projectleider landelijke pilots voert het lectoraat Crisisbeheersing van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) vier thematische snelle kennismobilisaties en een overkoepelende reflectie uit (zie Tabel I.1). De snelle kennismobilisaties dragen bij aan een onderliggende kennisinfrastructuur rondom de pilots.

Tabel I.1 Overzicht kennismobilisaties

| Thema | Periode 2026 |
|-------------------------------|-----------------------|
| 1. Buitenlandse lessen | Januari t/m april |
| 2. Informatie en communicatie | April t/m juni |
| 3. Samenwerking | Juli t/m september |
| 4. Continuïteit | Oktober t/m/ december |
| 5. Overkoepelende reflectie | December |

In deze eerste kennismobilisatie richten wij ons op buitenlandse inzichten. In een aantal landen wordt net als in Nederland nagedacht over een vorm van noodhulp bij rampen, in aanvulling op de reguliere rampenbestrijding en hulpverlening. Daarnaast is in sommige landen al ervaring opgedaan met daadwerkelijke inzet van noodsteunpunten. In Nederland is die operationele inzet beperkt, afgezien van de inzet van humanitaire servicepunten van het Rode Kruis. In deze snelle kennismobilisatie zijn we gevraagd de buitenlandse ervaringen en voorbeelden te bundelen, als inspiratie voor de Nederlandse pilots.

Doel- en vraagstelling

Het doel van deze snelle kennismobilisatie is het verwerven van inzicht in het beleid, de inzet en de inrichtingen van noodsteunpunten in andere landen, om praktische kennis te genereren ter ondersteuning van de landelijke pilot noodsteunpunten. De centrale vraag luidt als volgt:

Wat is er bekend over het beleid, de inzet en de inrichting van noodsteunpunten in andere landen?

Hierbij is gekeken naar vier hoofdthema's, waaronder: aanloop en doel, organisatievorm, functies, locaties en middelen. Deze thema's zijn gekozen omdat zij inzicht bieden in de omstandigheden waarin steunpunten worden ingezet en de wijze waarop zij zijn ingericht.

Methode: snelle kennismobilisatie

Door middel van snelle kennismobilisaties draagt het lectoraat Crisisbeheersing bij aan het ontsluiten van (wetenschappelijke) kennis in een korte tijdsperiode over een actueel fenomeen. De korte tijdsperiode maakt dat de kennismobilisaties bestaan uit een 'quick scan' van literatuur en open bronnenonderzoek. Ook zijn twee achtergrondgesprekken gevoerd met een medewerker van het Rode Kruis en een onderzoeker van een Estlandse NGO die onderzoek doet naar weerbaarheid en noodsteunpunten.

Literatuurstudie

We hebben een 'quick scan' uitgevoerd naar wetenschappelijke literatuur. In de literatuurstudie is gekeken naar thema's die raken aan noodsteunpunten. Hierbij hebben we geput uit internationale studies binnen de organisatie-, sociale- en crisisliteratuur.

Open bronnenonderzoek

Aan de hand van beschikbare bronnen via het internet hebben we gezocht naar ervaringen van (buitenlandse) partners met initiatieven die gelijkenissen vertonen met noodsteunpunten, zoals webpagina's van overheden, evaluatieonderzoeken, et cetera. Zoektermen waren onder andere 'resilience', 'emergency (response)', 'community (recovery)', 'assistance' en 'information' gecombineerd met varianten als 'hub(s)', 'point(s)' en 'centre(s)'. Ook is documentatie rondom de landelijke pilots meegenomen in deze kennismobilisatie, waaronder informatie uit het reguliere projectleidersoverleg en departementale overleggen.

Definitie: noodsteunpunt

Om niet bij voorbaat een bepaalde variant van noodsteun- en/of coördinatiepunten uit te sluiten, is ervoor gekozen een brede definitie van noodsteunpunt te hanteren. Onder een noodsteunpunt verstaan we in deze kennismobilisatie:

Een vorm van tijdelijke hulp aan inwoners bij rampen of crises, in aanvulling op de reguliere rampenbestrijding en hulpverlening, die plaatsvindt in enig georganiseerd verband, door overheid, maatschappelijke organisaties en/of vrijwilligers vanuit een fysieke locatie.

Landenselectie

We zijn deze studie gestart met een globale inventarisatie naar noodsteunpunten en vergelijkbare initiatieven in Estland, Finland, Engeland, Australië en Verenigde Staten. Het betreft landen die in gesprekken over noodsteunpunten regelmatig worden genoemd. Vervolgens heeft een verdieping plaatsgevonden op de steunpunten in Oekraïne, Nieuw-Zeeland en Duitsland. Ook zijn de humanitaire servicepunten van het Rode Kruis in deze studie opgenomen, omdat deze punten wereldwijd zijn ingezet op migratieroutes. De keuze voor deze selectie is gebaseerd op beschikbare informatie en de daadwerkelijk operationele ervaring met de inzet van noodsteunpunten.

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk beschrijven we enkele inzichten uit wetenschappelijke literatuur. Vervolgens presenteren we in hoofdstuk 2 een globale inventarisatie naar noodsteunpunten in Estland, Finland, Engeland, Australië en de Verenigde Staten. In hoofdstuk 3 t/m 6 volgt een verdieping op de steunpunten in respectievelijk Oekraïne, Nieuw-Zeeland, Duitsland en de humanitaire servicepunten van het Rode Kruis. We eindigen met een slotbeschouwing in hoofdstuk 7. Bijlage 1 bevat een overzicht van de noodsteunpunten in Oekraïne, Nieuw-Zeeland, Duitsland en de servicepunten, gegroepeerd naar thema.

1 Literatuurstudie

In de pilotfase komen vragen naar boven over de organisatie van noodsteunpunten. De wetenschap kan behulpzaam zijn in beantwoording van dergelijke vragen. Er is echter nog weinig onderzoek naar steunpunten gedaan. Wel zijn er inzichten uit organisatie- en crisisliteratuur die bruikbaar zijn. In dit hoofdstuk brengen we enkele inzichten samen, waaronder over sociale infrastructuur, het versterken van sociaal kapitaal, het faciliteren van collectieve actie en flexibel organiseren tijdens crises.

1.1 De rol van sociale infrastructuur

Uit eerder onderzoek van het lectoraat Crisisbeheersing naar lokale noodsteunpunten bleek dat respondenten waarde hechten aan het benutten van bestaande gebouwen die een belangrijke functie vervullen in de lokale sociale infrastructuur (Landsman et al., 2026). Sociale infrastructuur verwijst naar fysieke plaatsen en condities die ontmoeting tussen mensen faciliteren en het mogelijk maken sociaal kapitaal te ontwikkelen (Klinenberg, 2018). Het betreft (semi)openbare ruimtes en plaatsen die sociale relaties en verbondenheid ondersteunen (Latham & Layton, 2022). Denk bijvoorbeeld aan wijkcentra, buurthuizen, religieuze gebouwen en verenigingsgebouwen.

Sociale infrastructuur

Kolner et al. (2024) omschrijven vijf functies van sociale infrastructuur, namelijk:

1. **Communiceren en informeren:** mensen (in een kwetsbare positie) voorzien van betrouwbare en begrijpelijke informatie,
2. **Observeren en signaleren:** het tijdig in beeld krijgen wie mogelijk ondersteuning nodig heeft, om zo vroeg mogelijk verdere problemen proberen te voorkomen.
3. **Verbinden en includeren:** het versterken van het 'sociale weefsel', zodat mensen zich niet in de steek gelaten voelen, minder risico lopen op mentale problemen en hun vertrouwen in instituties behouden.
4. **Initiëren en mobiliseren:** door middel van sociale interventies groepen versterken of aanzetten tot collectieve actie, zodat zij beter in staat zijn om problemen en uitdagingen het hoofd te bieden.
5. **Dienstverlening en herstel:** voortzetten van reguliere, vitale (sociale) diensten, voorzieningen en activiteiten.

Het aansluiten bij bestaande voorzieningen en netwerken is om meerdere redenen zinvol. Om mensen in een kwetsbare positie tijdens een crisis te kunnen bereiken, is het cruciaal dat informatie wordt aangeboden in de juiste taal, aansluit bij hun belevingswereld, en wordt verspreid door vertrouwde sleutelfiguren die dicht bij de gemeenschap staan (Kolner et al., 2024; Ali et al., 2022). Deze sleutelfiguren zijn vaak verbonden aan de bestaande sociale infrastructuur.

Noodsteunpunten kunnen een plek bieden voor het ophalen van lokale informatie en het vormen van een situatiebeeld (Landsman et al., 2026). Ook hiervoor wordt in de academische literatuur consistent het belang benadrukt van lokale sleutelfiguren met stevige

netwerken en een goede reputatie. “Dankzij hun uitgebreide lokale kennis, hun verbindingen binnen de gemeenschap en het vertrouwen dat ze daar hebben opgebouwd, kunnen zij snel hun bestaande netwerken aanspreken, informatie verzamelen over de behoeften in de gemeenschap, getroffen mensen in contact brengen met hulpverleners, spontane vrijwilligers aansturen en richting geven aan de eerste respons” (Das et al., 2024, p.8). Daarmee kunnen sleutelfiguren een waardevolle rol vervullen in het ophalen en doorgeven van de behoeften van een gemeenschap.

Aansluiten bij bestaande voorzieningen en netwerken is ook om andere redenen zinvol. Zo weten we uit crisisliteratuur dat nieuwe organisaties en structuren leiden tot toenemende complexiteit. Door die complexiteit wordt overzicht houden lastiger en kan onduidelijkheid ontstaan over welke organisatie welke taken en verantwoordelijkheden heeft of op zich neemt (Treurniet, 2022). Bovendien kunnen nieuwe initiatieven tot rivaliteit met bestaande organisaties leiden; rivaliteit over taken en verantwoordelijkheden, over mensen en middelen. Daarnaast kan er controversie ontstaan over de problemen die aangepakt dienen te worden en op welke wijze dat moet gebeuren. Een verschijnsel dat typerend is voor complexe crises, waar sprake is van versnipperde taken, rollen en verantwoordelijkheden (Boin, 2017).

1.2 Versterken van sociaal kapitaal

In onderzoek naar de factoren die bijdragen aan veerkracht, komt het begrip ‘sociaal kapitaal’ veelvuldig naar voren (Norris et al., 2008; Aldrich, 2012). Sociaal kapitaal staat voor de “verbindingen tussen individuen, sociale netwerken en de normen van wederkerigheid en vertrouwen die daaruit voortvloeien” (Putnam, 2000, p.22). In de literatuur worden drie verschillende vormen van sociaal kapitaal onderscheiden (Aldrich & Meyer, 2015):

1. **Bonding:** de hechte verbindingen tussen individuen die emotioneel dicht bij elkaar staan, zoals vrienden of familie. Deze relaties creëren sterke onderlinge steun *binnen* een relatief homogene groep.
2. **Bridging:** de relaties tussen kennissen of losser verbonden individuen die verschillende sociale groepen overbruggen. Het gaat om banden *tussen* verschillende groepen, die bijvoorbeeld ontstaan door deelname aan maatschappelijke organisaties of verenigingen.
3. **Linking:** de banden tussen individuen of groepen en mensen in machtsposities.

Deze informatie laat zien dat het van waarde kan zijn als noodsteunpunten aansluiten bij de sociale infrastructuur en zodoende kunnen bijdragen aan het opbouwen van het sociaal kapitaal. Door ruimte te bieden voor ontmoeting dragen ze indirect bij aan zowel de verbindingen binnen groepen (‘bonding’) als de verbindingen tussen groepen (‘bridging’) (Enneking et al., 2025). Anderzijds kunnen noodsteunpunten een rol vervullen in het verbinden van inwoners met overheidsinstanties en hulpdiensten (‘linking’). Dit benadrukt het belang van een goede aansluiting tussen noodsteunpunten en formele autoriteiten, zodat inwoners gemakkelijker toegang krijgen tot de hulpbronnen die zij op dat moment nodig hebben.

Uit onderzoek blijkt dat het ontvangen van steun van naasten sociaal kapitaal bevordert; dat sociale kapitaal is belangrijk in het verminderen van angst en stress tijdens crises, kan bijdragen aan het naleven van gedragsregels en het vertrouwen in de overheid bevorderen (Kolner et al., 2024). De sociale infrastructuur kan helpen om contact en verbondenheid

tussen mensen tijdens crises te herstellen – een van de potentiële functies die een noodsteunpunt kan vervullen (Landsman et al., 2026).

1.3 Collectieve actie en spontane hulp

Wanneer mensen worden geconfronteerd met collectieve stress tijdens rampen, zorgt dit voor meer verbondenheid en de drang om elkaar te helpen en te ondersteunen (Quarantelli, 1986). Bij rampen komt vrijwel altijd een stroom van onderlinge, informele hulp en steun op gang en gemeenschappen zullen zelf actie ondernemen in reactie op urgente problemen (Patterson et al., 2009). Deze spontane hulp is vaak niet opgenomen in rampenplannen, maar kan gedupeerden niettemin ondersteunen en bijdragen aan de crisisrespons (Helsloot & Ruitenbergh, 2004).

De participatie en het betrekken van belanghebbenden is een leidend principe binnen het Sendai raamwerk voor Disaster Risk Reduction (UNISDR, 2015). Het includeren van belanghebbenden waaronder omwonenden, bij het ontwerp van een noodsteunpunt is om die reden raadzaam.

Daarbij pleit 'Sendai' voor het includeren van mensen die onevenredig zwaar door rampen worden getroffen, met name de allerarmsten. En pleit zij voor integratie van een gender-, leeftijds-, handicap- en cultureel perspectief in alle beleidsmaatregelen en praktijken, evenals het bevorderen van leiderschap van vrouwen en jongeren (UNISDR, 2015).

Gedrag van mensen tijdens noodsituaties

Onderzoek van Landsman et al. (2025) naar de stroomuitval in Spanje en Portugal in 2025 beschrijft drie veelvoorkomende mythes over het gedrag van inwoners tijdens of na een ramp:

1. Mensen raken in paniek
2. Mensen gaan plunderen
3. Mensen zijn hulpeloos en volledig afhankelijk.

Deze drie mythes zijn gebaseerd op het uitgangspunt dat mensen antisociaal gedrag zullen vertonen. Een breed scala aan onderzoek laat echter zien dat mensen juist sociaal en veelal rationeel gedrag vertonen, en collectieve actie ondernemen (Quarantelli, 1986; Tierney, 2003). Ook het onderzoek naar de stroomuitval van Landsman et al. (2025) ontkracht deze mythes.

Gemeenschappen kunnen door de onderlinge verbondenheid van en het vertrouwen tussen leden bijdragen aan hulpverlening en herstel. Ook zijn gemeenschappen in staat om behoeften van hun leden in te schatten, en goederen en diensten rechtvaardig onder leden te verdelen (Patterson et al., 2009). Hiermee kunnen zij bijdragen aan de functies van sociale infrastructuur zoals beschreven door Kolner et al. (2024). Aan de andere kant kunnen gemeenschappen leden van andere groepen buitensluiten, bijvoorbeeld door hen toegang tot informatie, middelen en toegang tot voorzieningen te onthouden (Patterson et al., 2009). Hierop dienen formele hulpinstanties alert te zijn.

Niet alle gemeenschappen zijn gelijk en beschikken over dezelfde middelen. In algemene zin zijn niet-migranten en groepen met een hogere sociaaleconomische status beter voorbereid op rampen (Helsloot & Ruitenbergh, 2004). Daarbij geldt dat gemeenschappen autonome spelers zijn, met eigen belangen, opvattingen, voorkeuren en middelen (Patterson et al.,

2009). Hun optreden kan reguliere hulpverleningsplannen en vooraf bedachte werkwijzen doorkruisen, wat zowel een voordeel als een nadeel kan zijn.

Gemeenschappen die vaker geconfronteerd zijn met rampen, ontwikkelen een zogeheten 'rampen-subcultuur', bestaande uit ervaring, routines en praktische kennis. Hierdoor zijn zij in staat sneller en adequater te reageren dan gemeenschappen die zo'n cultuur ontberen (Helsloot & Ruitenbergh, 2004). Dergelijke subculturen zijn zeldzaam in Nederland; zij bestaan hooguit in gebieden die met regelmaat worden getroffen door rampen zoals overstromingen en aardbevingen.

1.3.1 Faciliteren van collectieve actie

Het faciliteren van burgerhulp is een van de functies die in verband worden gebracht met noodsteunpunten (Landsman et al., 2026). Uit onderzoek blijkt dat initiatieven die bottom-up vanuit de gemeenschap ontstaan vaak een sterk verantwoordelijkheidsgevoel hebben en de kans op positieve veranderingen binnen de gemeenschap vergroten (Das et al., 2024). Top-down-initiatieven die worden gedreven door overheidsorganisaties hebben daarentegen vaak onvoldoende oog voor de lokale context, cultuur, praktijken en normen, waardoor er meestal weinig interesse is vanuit de gemeenschap om hieraan deel te nemen. "De rigiditeit en structuur van deze door instanties geleide benaderingen [*top-down*] verstikken de spontane dynamiek die kan ontstaan in nieuwgevormde groepen," aldus Das et al. (2024, p.3). Steun vanuit de overheid kan echter van waarde zijn om bottom-up gedreven initiatieven te ondersteunen door enerzijds een drijvende kracht te zijn waarmee druk bij leden van de gemeenschap weggenomen kan worden, en anderzijds door de emergente groepen te helpen navigeren door bureaucratische processen (Das et al., 2024). Een belangrijke succesfactor voor de samenwerking tussen top-down-organisaties en bottom-up-initiatieven is het betrekken van lokale sleutelpersonen.

1.4 Flexibel organiseren

Noodsteunpunten zullen tijdens rampen in bijzondere omstandigheden optreden; omstandigheden die snel kunnen veranderen, evenals de behoeften van gedupeerden en taken waarop zij zich richten. Die omstandigheden kunnen leiden tot verschuivende functies en taakopvattingen (Majchrzak et al., 2007). Periodiek evalueren en herijken van projectdoelen en -taken binnen de eigen noodhulporganisatie, als mede in relatie tot andere hulpdiensten is dan raadzaam: wie doet wat, wanneer?

Überhaupt zijn continue leer- en aanpassingsprocessen van belang, zeker bij lange crises omdat de situatie en behoeften met de tijd veranderen (Zijderveld & Kalkman, 2023). Zoals Perry en Lindell (2003, p.346) opmerken: "Change should be incorporated into every aspect of the emergency management system". Vanwege die dynamische omstandigheden waarin steunpunten opereren is het aannemelijk dat een beroep wordt gedaan op hun adaptieve vermogen en dat van hun medewerkers.

2 Buitenlandse inzichten

In dit hoofdstuk presenteren we in paragraaf 2.1 een globale inventarisatie van vergelijkbare initiatieven in Estland, Finland, Engeland, Australië en Verenigde Staten. In paragraaf 2.2 worden de overeenkomsten en verschillen per thema tussen alle landen in kaart gebracht.

2.1 Overzicht internationale noodsteunpunten

Tabel 2.1 Overzicht internationale steunpunten

| | |
|--|--|
| Estland | |
| Kerksuskeskus (Resilience Centra) | Met de aanpassing van de <i>Emergency Act</i> werden lokale overheden verantwoordelijk voor het opstellen van 'resilience centra'; inmiddels zijn er ongeveer 300. Daarnaast zijn er ook resilience centra die door gemeenschappen zelf worden beheerd, maar ondersteund worden door gemeenten. Het doel is om veerkracht te ondersteunen tijdens een crisis door mensen informatie, advies en (praktische) hulp te bieden. In de resilience centra kun je je telefoon opladen, water drinken, uitrusten, warmte en veiligheid vinden, en eten en hygiëneproducten krijgen. Op sommige locaties kunnen mensen ook overnachten. De locaties centra beschikken over een generator en basiscommunicatiemiddelen. Het betreft vindbare en goed toegankelijke gebouwen waar mensen normaal gesproken ook al komen. <i>Bronnen: Olevaalmis (z.d.), Kriis (2025)</i> |
| Finland | |
| Skyddsrum (Centra van civiele bescherming) | Deze schuilplaatsen ontstonden na de Tweede Wereldoorlog om de bevolking beter te beschermen in zowel vredes- als oorlogstijd. Ze bevinden zich vooral in stedelijke gebieden en zijn ontworpen om explosies, instorting, straling en gevaarlijke stoffen te weerstaan. Finland heeft in totaal meer dan 50.000 schuilplaatsen om zo'n 5 miljoen mensen onder te brengen. In normale omstandigheden hebben ze andere functies, zoals sporthallen, metrostations, parkeergarages of opslagruimtes. Een locatie moeten binnen 72 uur operationeel zijn als shelter. <i>Bronnen: Sadigova (2025), Ministry of the Interior (z.d.)</i> |
| Engeland | |
| Community Emergency Hub | Een <i>Community Hub</i> is een plek in de buurt waar inwoners na een ramp of crisis kunnen samenkomen om elkaar te helpen wanneer officiële hulp nog niet beschikbaar is. De hubs worden volledig georganiseerd door de gemeenschap zelf en ingericht op basis van lokale behoeften. De Devon, Cornwall en Isles of Scilly Local Resilience Forum (LRF) heeft een praktische handleiding ontwikkeld om gemeenschappen te helpen bij het runnen van zo'n hub. Hubs kunnen in bekende ruimten in de gemeenschap worden ingericht en er zijn geen vooraf geselecteerde vrijwilligers nodig. |

| | |
|--|--|
| <p>Family Assistance Centre (later 7th July Assistance Centre)</p> | <p>Dankzij eenvoudige rolkaarten kunnen aanwezigen direct taken verdelen en de hub snel operationeel maken. <i>Bronnen: DEPP (2026), LRF (z.d.)</i></p> <p><i>Family Assistance Centres</i> werden opgezet na de bomaanslagen in Londen in 2005 om humanitaire steun te organiseren, geïnspireerd door voorbeelden uit Madrid en New York. Zo'n Center was een 'one-stop shop' waar nabestaanden en overlevenden terechtkonden voor informatie, praktische hulp en crisissteun na de aanslagen, zowel fysiek als online. Belangrijk was dat het aanbod voortdurend werd aangepast aan de veranderende behoeften en dat de diensten goed op elkaar aansloten. Het beëindigen van deze centra vereiste een zorgvuldige exit-strategie met goede communicatie richting belanghebbenden. Niet "het herstel is voorbij", maar: "we gaan naar een volgende fase." Alleen goed getrainde en gekwalificeerde vrijwilligers mochten counseling en assessments doen, onder professionele supervisie. De locatie moest nabij de rampplek zijn en een huiselijke, niet-klinische uitstraling hebben. <i>Bronnen: Stone (2009)</i></p> |
| <p>Australië</p> | |
| <p>Community recovery centres, recovery hubs, recovery 'one-stop-shops'</p> <p>Information centres</p> | <p>Staten gebruiken verschillende termen voor hetzelfde concept. Het doel is om getroffen gemeenschappen te ondersteunen bij het herstel van hun emotionele, sociale, economische en fysieke welzijn na een ramp, en om de levering van diverse diensten te faciliteren. Op deze locaties worden vrijwilligers gecoördineerd, donaties beheerd en databanken opgezet voor registratie en administratie van subsidies. Er is speciaal getraind personeel aanwezig voor persoonlijke ondersteuning. Publiek-private samenwerking voorafgaand aan een ramp wordt belangrijk gevonden, bijvoorbeeld om voedsel en voorraden in herstelcentra te garanderen. De locaties moeten dicht bij de rampplaats liggen, geschikt zijn voor lange openingstijden en voorbereid zijn op langdurige dienstverlening. Ook wordt nagedacht over de emotionele betekenis die zo'n centrum heeft voor gedupeerden. Het beëindigen van deze tijdelijke centra vereist, zoals hierboven aangegeven, zorgvuldige communicatie met gedupeerden. <i>Bronnen: AIDR (2018)</i></p> <p>Deze centra bieden een laagdrempelige een-loket-functie waar getroffen informatie kunnen krijgen over het volledige aanbod van herstel- en ondersteuningsdiensten. Ze worden beheerd door lokale overheden, adviesbureaus voor inwoners of gemeenschapsorganisaties. De centra worden geplaatst in de buurt van evacuatiecentra, hulpcentra, gemeentehuizen of andere goed toegankelijke locaties. <i>Bronnen: AIDR (2018)</i></p> |
| <p>Verenigde Staten</p> | |
| <p>(Community) Resilience hubs</p> | <p>Resilience hubs zijn voorzieningen die gemeenschappen helpen zich voor te bereiden op klimaatverandering. Ze bieden educatie, samenwerking, duurzame en continue energievoorziening en onderdak tijdens extreem weer of natuurrampen. In de Verenigde Staten zijn momenteel meer dan 250 resilience hubs actief. Het Department of Homeland Security heeft een online tool ontworpen waarmee publieke en private partijen de lokale resilience hubs kunnen vinden. <i>Bronnen: DHS (2024)</i></p> |

Seattle Community Emergency Hub

Seattle's Emergency Hubs zijn lokale ontmoetingspunten waar bewoners tijdens noodsituaties informatie en middelen uitdelen, zonder assistentie van officiële diensten. De uitgebreidere Emergency Communications Hub beschikt over getrainde vrijwilligers die informatie verzamelen, middelen coördineren en communicatie tussen hubs en andere diensten mogelijk maken. Alle hubs draaien volledig op vrijwilligers. Samen vormen zij het Seattle Hub Network, een coalitie die trainingen, oefeningen en kennisdeling organiseert om buurten beter voor te bereiden op grote rampen en sneller te laten herstellen.

Bronnen: Seattle Emergency Hubs (z.d.)

2.2 Thematische vergelijking

2.2.1 Aanloop en doel

Uit de vergelijking blijkt dat noodsteunpunten in het buitenland in uiteenlopende contexten zijn ontstaan en worden ingezet. In Oekraïne en Finland zijn ze specifiek ontwikkeld tegen de achtergrond van (dreigende) oorlog, waarbij Oekraïne zich daarbij vooral richt op het wegvallen van elektriciteit door Russische aanvallen. Ook Duitsland heeft noodsteunpunten ingericht met het scenario van stroomuitval als uitgangspunt, al is dit later uitgebreid naar het bieden van hulp bij andere crises. In Nieuw-Zeeland en de Verenigde Staten zijn noodsteunpunten ontstaan tegen de achtergrond van klimaatverandering en natuurgeweld. De overige landen richten zich op een bredere categorie van crises en rampen, waarbij noodsteunpunten kunnen dienen als aanvullende ondersteuning naast reguliere hulpdiensten. Tot slot zien we dat een merendeel van de noodsteunpunten naast acute hulp ook langdurig herstel van de gemeenschap ondersteunen.

2.2.2 Organisatievorm

Opvallend is dat de gemeenschap bij alle landen een cruciale rol speelt in de bemensing en inrichting van noodsteunpunten. Zo worden in Nieuw-Zeeland en Engeland de punten gerund 'voor en door de gemeenschap' en bestaat in de Verenigde Staten (Seattle) een volledig vrijwilliger-gedreven netwerk dat gemeenschappen helpt zich voor te bereiden op crisissituaties. Waar deze landen uitgaan van weinig verbinding met professionele hulpdiensten en lokale autoriteiten (tijdens de acute fase van een crisis), wordt in andere landen actief samengewerkt in publieke-private samenwerkingsverbanden. Informatie-uitwisseling tussen de verschillende diensten wordt in die landen cruciaal geacht.

2.2.3 Functies

De noodsteunpunten vervullen in de meeste landen in meer of mindere mate in ieder geval twee functies: informatieverstrekking (waaronder ook het geven van (praktische) adviezen) en het bieden van basisvoorzieningen, zoals water, verwarming, elektriciteit, oplaadpunten en hygiëne. In sommige landen is (grootschalige) opvang mogelijk bij noodsteunpunten en kunnen mensen overnachten, zoals in Oekraïne, Estland en Finland. Ook worden veelal praktische hulp en ondersteuning aangeboden aan getroffen en is in meerdere landen nagedacht over het inrichten van een een-loket-functie (one-stop-shop), waarmee het hulp- en adviesaanbod zich op één locatie verzamelt, zoals in Engeland en Australië. Anders dan in de andere bestudeerde landen hebben de steunpunten in Finland een specifieke schuilfunctie, waar men veilig is voor onder andere explosies, nucleaire straling, chemische stoffen en instorting. In Oekraïne zijn er ook schuilbunkers, maar deze staan grotendeels los

van de punten van onoverwinnelijkheid. Tot slot zien we verschillende voorbeelden van landen waarin psychosociale ondersteuning geboden wordt op noodsteunpunten, zowel professioneel (bijvoorbeeld in Australië en Duitsland) als door vrijwilligers binnen de gemeenschap (bijvoorbeeld in Nieuw-Zeeland).

2.2.4 Locaties

Alle landen kiezen bewust voor plekken waar mensen normaal ook al komen, zoals buurtcentra, metrostations, scholen, kerken en bibliotheken. De locaties moeten fysiek herkenbaar en goed bereikbaar zijn, dicht bij het getroffen gebied liggen en laagdrempelig toegankelijk zijn. Een aantal landen maken, naast stationaire locaties, ook gebruik van mobiele (pop-up) locaties, zoals Oekraïne, Duitsland en de Verenigde Staten. De locaties van de noodsteunpunten zijn vaak online of via speciale apps te vinden.

3 Oekraïne

3.1 Aanloop en doel

Sinds november 2022 kent Oekraïne de punten van onoverwinnelijkheid (in het Oekraïens: *punky nezlamnosti*). Deze punten zijn ontstaan als reactie op de grootschalige Russische aanvallen op de energie-infrastructuur en maken deel uit van de bredere Oekraïense inspanningen om Rusland te verslaan in de oorlog. In oktober 2022 startte de Oekraïense overheid met het opzetten van deze punten, waarbij de nadruk lag op de mogelijkheid voor mensen om op te warmen wanneer de stroom tijdens de winter langdurig zou uitvallen (Tyshchenko, 2022). Op 22 november 2022 – één dag voor de grootschalige raketaanvallen van Rusland en precies negen maanden nadat Rusland Oekraïne binnenviel – kondigde president Zelensky aan dat er inmiddels een gedecentraliseerd landelijk netwerk van deze punten was ingericht in alle regio's van Oekraïne.

Shmyhal, de premier van Oekraïne, beschreef de punten van onoverwinnelijkheid als “islands of Ukrainian resilience” (Communications Department of the Secretariat of the CMU, 2022a). Ze beogen de weerbaarheid tegen Russische aanvallen te versterken doordat zij Oekraïners een plaats bieden waar zij terecht kunnen voor veiligheid, stabiliteit, warmte en een gevoel van eenheid (Fram, 2022). Ze voorzien in essentiële middelen die door de Russische aanvallen op de kritieke infrastructuur vaak wegvallen. De locaties zijn 24 uur per dag open, of binnen een afgesproken periode, bijvoorbeeld afgestemd op de avondklok. In de communicatie aan inwoners benadrukt de overheid dat de punten gratis toegankelijk zijn voor alle Oekraïense inwoners (Presidential Office of Ukraine, 2022).

3.2 Organisatievorm

De punten van onoverwinnelijkheid worden ingezet na grootschalige Russische aanvallen waardoor de elektriciteit uitvalt en duidelijk is dat deze niet binnen enkele uren hersteld kan worden (Presidential Office of Ukraine, 2022). In zulke situaties moeten de punten binnen twee uur operationeel zijn (Mezha, 2025). In januari 2026 is het merendeel van deze punten permanent in gebruik, terwijl ongeveer 3.000 locaties in stand-by-modus blijven voor noodgevallen (Pohorilov & Kryzhnyi, 2026). Er zijn twee type punten te onderscheiden:

1. Stationair: gelegen binnen een bestaand gebouw
2. Mobiel: tijdelijk ingericht in een tent of voertuig (Pravovism, 2022).

Er is sprake van een gedecentraliseerd landelijk netwerk van dergelijke onoverwinnelijkheidspunten, waarvan de uitvoering en inrichting zijn belegd bij lokale overheden. Een coördinatiehoofdkwartier onder verantwoordelijkheid van de minister van Wederopbouw van Oekraïne, tevens vicepremier, stuurt de punten aan en ziet toe op naleving van de gestelde criteria (Communications Department of the Secretariat of the CMU, 2022b). Een geraadpleegde expert legt uit dat naast lokale overheden eigenlijk iedereen een punt van onoverwinnelijkheid kan opstarten. In sommige gevallen is het een

bedrijf, waarvan de eigenaar dan verantwoordelijk is voor de invulling en de beveiliging van het punt.

Binnen de opgestelde richtlijn wordt uitgegaan van uniformiteit: in principe bieden alle punten van onoverwinnelijkheid dezelfde functionaliteiten, zodat elke inwoner toegang heeft tot dezelfde diensten (Communications Department of the Secretariat of the CMU, 2022b). Toch zijn er ook verschillen. Zo is het op sommige plekken bijvoorbeeld mogelijk om te koken en voedsel op te warmen, terwijl dit op andere locaties niet mogelijk is (Fram, 2022). Daarnaast is de invulling van een onoverwinnelijkheidspunt afhankelijk van de mogelijkheden die de locatie en initiatiefnemer op dat moment hebben, aldus diezelfde expert.

3.2.1 Bemensing

De punten van onoverwinnelijkheid kunnen bemand worden door medisch specialisten, psychologen, sociaal werkers, ngo's en (brandweer)vrijwilligers. Daarnaast moet elk punt bewaakt worden door politie, vrijwilligers of veiligheidsdiensten (Communications Department of the Secretariat of the CMU, 2022b). De werkgevers van lokale overheidsinstanties, bedrijven, instellingen en organisaties waarin punten van onoverwinnelijkheid zijn ingericht, dienen werknemers in te zetten op deze punten als dat nodig is (Rubryka, 2023). Voor de inzet van medewerkers moet rekening gehouden worden met wettelijke normen en bepalingen. Zo legt de werkgever het dienstrooster vast in overleg met de vakbondsorganisatie en wordt de procedure voor het inzetten van werknemers opgenomen in de collectieve arbeidsovereenkomst. Ook is het niet de bedoeling dat dienstdoende medewerkers taken uitvoeren van portiers, beveiligers, postontvangers of schoonmakers. Tot slot kunnen werknemers door hun werkgever verplicht worden om dringende zaken op te lossen die niet tot hun reguliere werkverplichtingen behoren, zoals het doorgeven van informatie aan hulpdiensten (Rubryka, 2023).

U-LEAD with Europe Program¹ heeft een richtlijn opgesteld voor lokale gemeenschappen voor het creëren, inrichten en organiseren van punten van onoverwinnelijkheid. Vrijwilligers kunnen volgens die richtlijn bijvoorbeeld ingezet worden voor:

- > coördinatie van de doorstroom van mensen en het handhaven van de orde rond de punten van onoverwinnelijkheid
- > het informeren van bezoekers over de te volgen stappen en afnemen van korte vragenlijsten over ervaren problemen
- > lichte zorgtaken, zoals theezetten of een deken aanbieden
- > ondersteuning van het mentale welzijn van gedupeerden
- > kinderopvang
- > hulp bij het registreren van humanitaire hulp wanneer deze op het punt wordt geboden (Rubryka, 2023).

Om het werken met vrijwilligers effectief te organiseren, moeten lokale overheden volgens de richtlijn duidelijk bepalen welke taken door vrijwilligers kunnen worden uitgevoerd, vrijwilligers registreren en een dienstrooster opstellen, instructies geven en contactgegevens verstrekken van de verantwoordelijke personen per taakgebied (Rubryka, 2023). Het wordt aanbevolen om vrijwilligers herkenbaar te maken door middel van een opvallend hesje,

¹ Ukraine – Local Empowerment, Accountability and Development Programme (U-LEAD with Europe) is een partnerschap tussen de Oekraïense overheid en de Europese Unie, samen met de EU-lidstaten Duitsland, Denemarken, Frankrijk, Oostenrijk, Polen en Slovenië. Het programma ondersteunt de ontwikkeling van een meerlagig bestuur dat transparant, verantwoordingsplichtig en responsief is aan de behoeften van de bevolking van Oekraïne (<https://u-lead.org.ua/en/#who-we-are>).

badge of zichtbare armband, waardoor bezoekers weten dat ze met een vrijwilliger te maken hebben.

3.3 Functies

Zoals gezegd richten de onoverwinnelijkheidspunten zich op het bieden van veiligheid, stabiliteit, warmte en een gevoel van eenheid en verbondenheid aan inwoners. De punten moeten altijd toegang bieden tot internet, elektriciteit, warmte en water (Pravovism, 2022). Zo kunnen inwoners bijvoorbeeld hun telefoon opladen, contact opnemen met hun geliefden, eerste medische hulp krijgen en opwarmen wanneer de kachel in hun huis buiten werking is (Fram, 2022). De punten van onoverwinnelijkheid bieden géén schuilplaats tegen Russische raketaanslagen. Wel zijn er een aantal punten gevestigd in schuilkelders (Metinvest Media, 2022).

In 2026 kondigde de premier van Oekraïne, Yuliia Svyrydenko, aan dat er hoofdpunten van onoverwinnelijkheid worden ingericht die langer kunnen functioneren – meer dan 48 uur aaneengesloten – en waar ook slaapplekken geboden worden (Pohorilov & Kryzhnyi, 2026). Daarnaast moeten er ook voldoende voorraden water en elektriciteit zijn, en stabiele communicatiemogelijkheden. Dit is een amendement op de eerder bestaande regels over de operatie en organisatie van de punten van onoverwinnelijkheid.

3.4 Locaties en middelen

Enkele dagen vóór de grote raketaanval van 23 november 2022 werd besloten om 4.800 punten van onoverwinnelijkheid aan te wijzen op locaties waar noodgeneratoren beschikbaar waren. Het doel was om dit netwerk geleidelijk uit te breiden tot in totaal 15.000 à 17.000 locaties (Communications Department of the Secretariat of the CMU, 2022c). In januari 2026 waren 10.676 punten operationeel; daarnaast waren er ongeveer 3.000 extra locaties gereed om te worden geopend wanneer de situatie daarom zou vragen (Pohorilov & Kryzhnyi, 2026).

De locaties van de punten van onoverwinnelijkheid worden strategisch gekozen om een maximale dekking te waarborgen. Dit gebeurt op basis van indicatoren zoals bevolkingsaantallen, toegankelijkheid, behoeften van mensen met beperkte mobiliteit en beschikbaarheid van geschikte gebouwen (Rubryka, 2023). Locaties die aangewezen zijn voor de stationaire punten betreffen publieke voorzieningen zoals scholen, overheidsgebouwen, bibliotheken, winkelcentra, tankstations en metrostations die een onafhankelijke toegang hebben tot elektriciteit, ook wanneer Rusland de elektriciteitsvoorziening platlegt (Presidential Office of Ukraine, 2022). Daarnaast bieden bedrijven ook hun faciliteiten aan om te fungeren als punten van onoverwinnelijkheid, zoals winkelcentra, horeca-vestigingen en tankstations (Andrievska, 2026).

Via officiële chatbots in Telegram en Viber en via de Diia-applicatie² kunnen inwoners eenvoudig informatie krijgen over de dichtstbijzijnde punten, welke voorzieningen daar beschikbaar zijn en voor wie de locaties toegankelijk zijn. In Diia bestaat daarnaast de

² Diia is een applicatie en platform gecreëerd door de Oekraïense overheid voor bijvoorbeeld het gebruik van digitale documenten, waaronder paspoorten.

mogelijkheid om een review met feedback achter te laten (Communications Department of the Secretariat of the CMU, 2023). Om veiligheidsredenen worden de punten nabij de vijandelijke linie niet getoond op de kaart. De adressen van deze locaties zijn te verkrijgen via lokale militaire administraties, lokale overheden en hulpdiensten (Rubryka, 2023).

Elke locatie kan tussen de 40 en 500 mensen opvangen (President of Ukraine & Cabinet of Ministers of Ukraine, z.d.). Begin 2026 is een nieuwe resolutie aangenomen door het Oekraïense kabinet waarin de capaciteit van de punten van onoverwinnelijkheid bepaald wordt aan de hand van het aantal inwoners van de stad waarin zich de punten bevinden:

- > steden met 30.000-100.000 inwoners: tot 100 mensen per locatie
- > steden met 100.000-500.000 inwoners: 100-300 mensen per locatie
- > steden met meer dan 500.000 inwoners: 300+ mensen per locatie (Pohorilov & Kryzhnyi, 2026).

Alle punten van onoverwinnelijkheid moeten beschikken over de mogelijkheid tot autonome energieopwekking, zoals generatoren inclusief de benodigde brandstof. Daarnaast moeten de volgende middelen en faciliteiten aanwezig zijn:

- > autonome verwarming
- > watervoorraad
- > verlichting
- > toegang tot mobiel netwerk
- > internet
- > oplaadpunten voor mobiele apparaten
- > plek om uit te rusten en te ontspannen
- > faciliteiten voor moeders en kinderen
- > voldoende EHBO-kits om de benodigde eerste hulp te bieden (President of Ukraine & Cabinet of Ministers of Ukraine, z.d.).
- > brandblusapparatuur, sanitaire schoonmaakmiddelen voor de ruimte, meubels, voedsel en sets wegwerpservies, persoonlijke hygiëneproducten (Pravovism, 2022).

3.5 Wat valt op?

De punten van onoverwinnelijkheid zijn opgezet in reactie op de grootschalige Russische aanvallen op kritieke infrastructuur, waardoor de bevolking geconfronteerd wordt met langdurige stroomuitval. De meeste punten zijn permanent in gebruik, terwijl ongeveer 3.000 locaties in stand-by-modus blijven voor noodgevallen. Er is sprake van een gedecentraliseerd landelijk netwerk, waarvan de uitvoering is belegd bij lokale overheden. Alle onoverwinnelijkheidspunten moeten beschikken over autonome energieopwekking, zoals generatoren inclusief brandstof. Naast het bieden van praktische hulp hebben de onoverwinnelijkheidspunten zoals hun naam al aangeeft, ook een symbolische functie: zij benadrukken de veerkracht en standvastigheid van de Oekraïense bevolking in de oorlog tegen Rusland.

4 Nieuw-Zeeland

4.1 Aanloop en doel

De spontane vorm van samenredzaamheid die zich vaak in tijden van een ramp voordoet werd ook waargenomen in Nieuw-Zeeland. In het verleden is Nieuw-Zeeland zwaar getroffen door extreme natuurverschijnselen, waaronder de aardbevingen in Canterbury in 2011 (Wellington Region Emergency Management Office, z.d.). Zowel de lokale bevolking als de hulpdiensten bleken destijds onvoldoende voorbereid op natuurrampen van deze omvang. Naar aanleiding van deze ervaringen heeft de Nieuw-Zeelandse overheid aanpassingen doorgevoerd in de *Emergency Management Act*, met als doel om de samenwerking tussen inwoners en hulpverleningsdiensten te versterken, zodat zij beter naast en met elkaar kunnen opereren tijdens een crisis (National Emergency Management, z.d.-a).³ Een belangrijk punt om te benoemen is hoewel de *hubs* als aanvulling op de hulpverlening fungeren, deze hier géén expliciet onderdeel van zijn (Neely, 2024).

Het uitgangspunt van de Nieuw-Zeelandse overheid is dan ook dat alle onderdelen van de samenleving een rol kunnen vervullen in de crisisbeheersing, wat door de overheid wordt aangeduid als een 'whole of society approach' (National Emergency Management, z.d.-a). De samenwerking tussen overheid en inwoners wordt als cruciaal geacht, gezien de aannemelijke kans dat hulpdiensten overbelast raken tijdens rampen en daarom de lokale bevolking nodig hebben (Wellington Region Emergency Management Office, z.d.). Daarnaast biedt deze samenwerking de mogelijkheid om beter in te spelen op de verschillende behoeften van inwoners tijdens noodsituaties (Firstport, z.d.).

Deze ontwikkeling heeft geleid tot het ontstaan van *community emergency hubs*. Dit zijn vooraf afgesproken plekken waar lokale inwoners elkaar kunnen ondersteunen tijdens een noodsituatie (Wellington Region Emergency Management Office, z.d.). De *hubs* beogen de weerbaarheid van lokale gemeenschappen te vergroten door hen te betrekken bij de inrichting, waardoor zij zich beter kunnen voorbereiden op mogelijke crisissituaties. De overheid stimuleert dit door inwoners op voorhand meer kennis te geven over hoe zij zich kunnen voorbereiden op mogelijke noodsituaties. Hoewel de origine van de *hubs* met name ligt bij natuurrampen, kunnen ze ook worden ingezet bij andersoortige gebeurtenissen waar de reguliere hulpdiensten mogelijk overbelast raken.

4.2 Organisatievorm

De *community emergency hubs* worden gezien als een waardevolle aanvulling op de reguliere hulpverlening, ook al functioneren ze voor het grootste deel volledig los hiervan (Neely, 2024). In een crisissituatie fungeren ze als eerste verzamel- en aanspreekpunt voor de lokale bevolking wanneer de hulpdiensten tijdelijk niet of nauwelijks bereikbaar zijn (Community Resilience Network Papakura, z.d.). De *hubs* zijn centrale

³ De *Emergency Management Act* is een wettelijke richtlijn voor hulpdiensten en crisisbeheersingsorganisaties in Nieuw-Zeeland.

ondersteuningspunten waar inwoners zich na een ramp kunnen melden, nadat zij eerst aandacht hebben besteed aan hun eigen huishouden en directe omgeving (Community emergency hubs, 2025). Binnen 24 tot 36 uur horen de *hubs* operationeel te zijn.

4.2.1 Bemensing

Een belangrijk aspect van de *hubs* is dat inwoners zich ervan bewust zijn dat zij in eerste instantie op elkaar zijn aangewezen wanneer er een noodsituatie ontstaat (National Emergency Management Agency, z.d.-a). De *hubs* worden volledig gerund door lokale vrijwilligers zowel op gebied van uitvoering als organisatie, zonder directe ondersteuning van hulpdiensten (Wellington Region Emergency Management Office, z.d.; Queenstown Lakes District Council, z.d.). Alle vrijwilligers volgen trainingen om hubs effectief te kunnen opzetten, organiseren en laten functioneren (Queenstown Lakes District Council, z.d.). Er wordt gebruikt gemaakt van tabletop oefeningen en scenario's om kritische knelpunten te identificeren die zich tijdens een daadwerkelijke ramp kunnen voordoen (Community Resilience Network Papakura, 2025).

Elke *hub* beschikt over een handboek waarin de rolverdeling en de organisatorische structuur zijn vastgelegd. Welke rollen tijdens een ramp daadwerkelijk worden ingevuld, hangt af van de aanwezige vrijwilligers op dat moment (Wellington Region Emergency Management Office, z.d.). Vastgelegde rollen zijn een leidende rol, een informatiecoördinator, een communicatieadviseur, een facilitaire rol en een receptieteam.

In het handboek is aangegeven dat de vrijwilligers zich moeten focussen op drie punten bij de inrichting van een *hub* (Community Resilience Network Papakura, 2025):

- > Het verspreiden van betrouwbare informatie
- > Problemen oplossen met lokale middelen
- > Informatie verzamelen om door te geven aan de hulpdiensten.

4.3 Functies

De invulling van *community emergency hubs* is veelal gebaseerd op de lokale behoefte. Naast het bieden van een eerste vorm van ondersteuning, kan een *hub* nog meer omvatten. Zo fungeert het als een plek waar inwoners informatie kunnen verzamelen over de gebeurtenis, maar ook als een veilige ontmoetingsruimte waar mensen samenkomen en steun bij elkaar kunnen vinden. Bovendien verzamelt de vrijwilliger die verantwoordelijk is voor de communicatie externe informatie door het monitoren van verschillende kanalen, zoals radio en sociale media (Community Resilience Network Papakura, 2025). Daarnaast kan er binnen een *hub* actief worden gezocht naar een oplossing voor praktische problemen door middel van *skill-matching*, waarbij vaardigheden van aanwezigen op elkaar worden afgestemd om hulpvragen op te lossen (Wellington Region Emergency Management Office, z.d.).

4.4 Locaties en middelen

De *hubs* zijn op verschillende plekken door Nieuw-Zeeland te vinden. Ter illustratie in de regio Wellington zijn er ongeveer 130 *hubs* te vinden. De locaties van deze plekken zijn gekozen zodat één huishouden niet langer dan dertig minuten zou moeten lopen naar een

hub. Op deze manier heeft het overgrote deel van de regio toegang tot een *hub* locatie (Neely, 2024).

De *hubs* bevinden zich over het algemeen op eerder aangegeven locaties, zodat het onder de lokale bevolking bekend is waar deze te vinden zijn (Wellington Region Emergency Management Office, z.d.;). Bovendien zijn de locaties vaak herkenbare plekken, zoals scholen en kerken, waar men ook in het dagelijks leven bekend mee is (Community Resilience Network Papakura, z.d.). Op de meeste websites van de lokale overheden zijn ook kaarten te vinden die exacte locaties weergeven (Wellington Region Emergency Management Office, z.d.; Queenstown Lakes District Council, z.d.).

Binnen de *community emergency hubs* zijn beperkte middelen aanwezig. Zo wordt er bijvoorbeeld wel gebruikgemaakt van een radio voor informatievoorziening, maar zijn er geen water, voedsel en dekens aanwezig op de locatie. De gedachte hierachter is dat deze materialen te vinden zijn in de gemeenschap en dat dit toereikend zou moeten zijn. Deze materialen worden door de vrijwilligers van de *hub* verdeeld onder degenen die dit nodig hebben (Wellington Region Emergency Management Office, z.d.). Verder wordt er in het handboek het belang van back-up systemen aangegeven in het geval dat 'normale' vormen van communicatie wegvallen. Deze middelen omvatten onder andere megafoons, zogenoemde *runners* tussen diverse locaties en informatiemateriaal (zoals posters) die de locatie van de *hub* aangeven (Community Resilience Network Papakura, 2025).

4.5 Wat valt op?

Het Nieuw-Zeelandse model heeft de lokale veerkracht van gemeenschappen als uitgangspunt, zoals de naam laat zien. Het opstarten en het beheren van een *community emergency hub* ligt volledig bij de inwoners. Hetzelfde geldt voor de functies en middelen van een *hub*. Door middel van *skill-matching* worden lokale behoeften en aanbod aan elkaar gekoppeld. Hoewel de *community emergency hubs* zijn ontstaan vanuit de context van natuurrampen, kunnen de *hubs* in allerlei crisistypen van waarde zijn.

5 Duitsland

5.1 Aanloop en doel

In Duitsland werd het concept van noodhulpvuurtorens (in het Duits: *Katastrophenschutz-Leuchttürme*) en noodinformatiepunten (in het Duits: *Katastrophenschutz-Informationspunkte*) al in 2015 ontwikkeld door de Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin in samenwerking met de Berlijnse brandweer (Ohder et al., 2015). De reden daarvoor was de kwetsbaarheid van de Duitse samenleving in relatie tot een gas- en energietekort. In 2022 werd het concept verder ontwikkeld in heel Duitsland vanwege de dreigende energietekorten. Op dit moment zijn meerdere gemeenten in de plan- en oefenfase wat betreft de noodhulpvuurtorens en noodinformatiepunten; bij enkele situaties waar sprake was van stroomuitval zijn ze daadwerkelijk ingezet (Kather et al., 2025).

Noodinformatiepunten voorzien inwoners van informatie en halen noodmeldingen op (Cottbus, z.d.). Noodhulpvuurtorens hebben meer functionaliteiten. Op dit moment wordt met name de term noodhulpvuurtorens gehanteerd, ook al betreft het een noodinformatiepunt. Daarom wordt verder in dit rapport de term noodhulpvuurtorens gebruikt.

Noodhulpvuurtorens worden gezien als een uitbreiding op de bestaande rampenbestrijding. Ze beogen de veerkracht van lokale gemeenschappen te versterken door inwoners te ondersteunen in zelf- en samenredzaamheid (Kather et al., 2025). Bovendien hebben noodhulpvuurtorens als doel om de druk op professionele hulpverlening te verlichten.

Het onderzoeksrapport van Kather et al. (2025) beschrijft dat het nog niet bekend is voor welke scenario's noodhulpvuurtorens bruikbaar zijn. Wel denkt men dat ze naast langdurige stroomuitval ook bij andere noodsituaties behulpzaam kunnen zijn (Interschutz, 2024). Daardoor worden zij op veel plaatsen in uiteenlopende vormen toegepast. De onderzoekers adviseren om gebruiksscenario's voor de noodhulpvuurtorens te definiëren.

5.2 Organisatievorm

Opvallend is dat er wordt gestreefd naar uniformiteit, maar dat op dit moment de organisatie van noodhulpvuurtorens met name decentraal wordt uitgevoerd. Volgens de Duitse grondwet zijn de lokale overheden verantwoordelijk voor rampenbestrijding; zij hebben hun eigen regelgeving op het gebied van rampenbestrijding. Daardoor bestaat er (nog) geen centrale richtlijn of wetgeving rondom noodhulpvuurtorens en verschillen de toepassing en implementatie van noodhulpvuurtorens sterk per regio (Kather et al., 2025). Lokale overheden bepalen zelfstandig de naam (noodhulpvuurtorens, noodinformatiepunten, rampensteunpunten, et cetera), de locatie en wanneer en hoelang noodhulpvuurtorens geopend zijn (Berlin, 2026). Enkele lokale overheden kennen een eigen richtlijn, vaak bestaande uit een lijst met aanbevelingen (Kater et al., 2025). Bij het opstellen van richtlijnen zijn meestal specialisten op het gebied van rampenbestrijding betrokken. Wel zijn er centraal een logo en catalogus met diensten ontwikkeld om een bepaalde landelijke uniformiteit en

eenduidigheid te hanteren richting inwoners. Het beeld in Duitsland is in ieder geval dat de noodhulpvuurtorens geen 'alles-kunnen-voorzieningen' moeten worden, maar moeten aansluiten bij de lokale middelen, personeel en bestaande infrastructuur (Kather et al., 2015).

Kather et al. (2025) onderscheiden vanuit de praktijk vier manieren waarop lokale overheden noodhulpvuurtorens inrichten:

1. Uniforme basisuitrusting: binnen de lokale overheid heeft elke noodhulpvuurtoren dezelfde uitrusting met eventueel lokale toevoegingen.
2. Modulair: de diensten van noodhulpvuurtorens zijn nagenoeg vergelijkbaar en kan naar behoefte worden opgeschaald.
3. Drietrapsconcept: de noodhulpvuurtorens kennen drie verschillende vormen: mobiele locaties, vaste gebouwen en gebouwen voorzien van noodstroom.
4. Geheel verschillende diensten: verschillende noodhulpvuurtorens die parallel verschillende diensten bewust voor specifieke situaties inzetten.

Bij het ontwikkelen van het concept werden inwoners als sleutelpersonen gezien bij het beheren van noodhulpvuurtorens. Uit onderzoek van Kather et al. (2025) komt echter naar voren dat structurele betrokkenheid van inwoners bij de organisatie van noodhulpvuurtorens (nog) weinig voorkomt. Daarom pleiten de onderzoekers voor een samenwerking tussen overheid, inwoners en verenigingen wat betreft de invulling, locaties en bemensing van noodhulpvuurtorens. Het samenwerken versterkt de lokale veerkracht en kan bijdragen aan de bemensing van de noodhulpvuurtorens.

5.2.1 Bemensing

In de meeste gevallen hanteren de noodhulpvuurtorens een personeelsbezetting van minimaal twee of drie personen, met de optie om het personeel uit te breiden naar acht personen. De bemensing van noodhulpvuurtorens in sommige regio's is zelfs zo gestructureerd dat er multidisciplinaire teams aanwezig zijn. Dat zijn mensen van hulporganisaties zoals de politie, brandweer, en medische diensten, maar ook mensen met meer administratieve functies, bijvoorbeeld afkomstig van gemeenten. Toch bestaat de bemensing in de meeste gevallen met name uit vrijwilligers⁴, die worden gezien als cruciale schakel tussen professionele noodhulpdiensten en burgerinitiatieven (Kather et al., 2025).

Bij een groot deel van noodhulpvuurtorens worden specifieke rollen gedefinieerd die bepaalde kwalificaties vereisen. Specifieke rollen zijn bijvoorbeeld een leider, communicatiemedewerker, managementfuncties en mensen die medische en technische taken uitvoeren. Bij andere noodhulpvuurtorens wordt gewerkt met algemene rollen zonder specifieke kwalificaties. Een voordeel van de specifieke rollen is dat bestaande competenties duidelijk kunnen worden toegewezen aan specifieke verantwoordelijkheden. Als er extra personeel en vrijwilligers beschikbaar zijn, kunnen aanvullend algemene functies worden gedefinieerd (Kather et al., 2025).

5.3 Functies

In Duitsland zijn veel verschillende vormen noodhulpvuurtorens, waardoor de functies ook verschillen. Over het algemeen hebben alle noodhulpvuurtorens in Duitsland de taak om

⁴ Dit zijn vrijwilligers in de brede zin: van bepaalde hulporganisaties tot gepensioneerde hulpverleners.

inwoners te voorzien van relevante informatie, zoals over noodopvanglocaties, locaties van nooddrinkwaterputten en operationele zorginstellingen. Maar ze zijn ook ontworpen voor het doen van noodmeldingen, geven van eerste hulp, bieden van psychosociale ondersteuning, noodopvang voor kinderen en de coördinatie van vrijwilligers (Kather et al., 2025). Verder dienen noodhulpvuurtorens actuele informatie uit te wisselen met de meldkamer en crisisteams.

Uit het onderzoek van Kather et al. (2025) blijkt dat over noodhulpvuurtorens een eenzijdig beeld heerst wat betreft hun functionaliteit: men denkt met name aan een plek waar inwoners hulp zoeken of noodoproepen kunnen doen. Er gaat tot op heden weinig aandacht uit naar het stimuleren van zelf- en samenredzaam gedrag en er wordt bijvoorbeeld weinig ingezet op tweerichtingscommunicatie, risicocommunicatie en het coördineren van burgerhulpverlening.

5.4 Locaties en middelen

Voor noodhulpvuurtorens worden met name stationaire locaties gebruikt, zoals brandweerkazernes (of gebouwen van andere hulporganisaties), scholen, gymzalen of multifunctionele zalen, en in sommige gevallen ook universiteitsgebouwen, tankstations en kerken (Kather et al., 2025). Net als in Nederland heerst er terughoudendheid over het gebruiken van brandweerkazernes als noodhulpvuurtorens, vanwege de continuïteit van de hulpverlening (Interschutz, 2024). Duitsland kent ook mobiele noodhulpvuurtorens met materiaalpakketten (mogelijkheid tot het opwekken van stroom, aansluiten op communicatiesystemen en informatieweergave) voor bijvoorbeeld dunbevolkte plekken (Kather et al., 2025). Deze materiaalpakketten zijn te gebruiken zonder stroomvoorziening, waardoor ze flexibel in te zetten zijn en elke openbare plek als noodhulpvuurtoren kan dienen.

Geschikte locaties (vast of mobiel) zijn plekken die openbaar, bekend en/of goed zichtbaar en gemakkelijk toegankelijk zijn. Daarnaast moeten er voldoende ruimte zijn voor apparatuur en personeel voor eerstehulpverlening en voor sanitaire voorzieningen. Verder moet er de mogelijkheid zijn om de locatie te voorzien van noodstroom, bijvoorbeeld met behulp van een mobiel materiaalpakket. Specifiek in relatie tot de locaties doen Kather et al. (2025) de aanbeveling om locaties te gebruiken die in gemeentelijk beheer zijn en natuurlijke verzamelplekken voor inwoners vormen.

5.5 Wat valt op?

De noodhulpvuurtorens zijn nog weinig ingezet tijdens noodsituaties en verkeren voornamelijk in de plan- en oefenfase. De diversiteit van benamingen weerspiegelt de diversiteit in organisatievorm en functies. Verder valt op dat het Duitse concept weliswaar is ontwikkeld met een focus op de behoeftes van inwoners, maar dat inwoners slechts beperkt worden betrokken bij de organisatie van noodhulpvuurtorens.

6 Rode Kruis

6.1 Aanloop en doel

De Internationale Federatie van Rode Kruis- en Rode Halve Maanverenigingen (IFRC) verleent humanitaire hulp aan migranten en ontheemden. Het Rode Kruis is onpartijdig en biedt hulp aan ieder die dat behoeft, ongeacht etniciteit, politieke of religieuze overtuiging of gender. Een belangrijk operationeel hulpmiddel binnen de hulpverlening zijn de zogenoemde humanitaire servicepunten. Deze leveren verschillende diensten, waaronder veiligheid en bescherming, en medische hulp. De steunpunten opereren binnen de humanitaire richtlijnen van het IFRC (IFRC, 2023).

De servicepunten zijn door het Rode Kruis ingezet langs migratieroutes voor het bieden van laagdrempelige hulp aan migranten en ontheemden; mensen op de vlucht voor oorlog en conflict. In Nederland zijn de humanitaire servicepunten ingezet bij de noodopvang in Ter Apel, bij de opvang van Oekraïense vluchtelingen op Utrecht Centraal, Eindhoven Airport en station Amersfoort én tijdens de watersnoodramp in Limburg. Ook heeft het Rode Kruis een verkenning uitgevoerd naar de bredere inzet van de servicepunten tijdens rampen en crises in Nederland (Landsman et al., 2025). Momenteel draait het Rode Kruis in de Rotterdamse wijk Bloemhof mee in de reguliere noodsteunpunten pilot van de gemeente. Het Rode Kruis levert een aantal functionarissen: EHBO-functionaris (noodhulpteamlid), verbindingen-functionaris en vrijwilligerscoördinator. Onderdeel van die pilot zijn doorleefsessies, samen met bewoners, waarin geoefend wordt met uitval van elektriciteit tot 72 uur.

6.2 Organisatievorm

De servicepunten vallen onder de verantwoordelijkheid van het Rode Kruis. Dit zal de organisatievorm kiezen van waaruit de best mogelijke hulp geboden kan worden, afhankelijk van de specifieke context, beschikbare capaciteit en behoeftes van gedupeerden. Het is een heel flexibele organisatievorm en geen 'one-size-fits-all-model'. Zo werkt er een mobiel servicepunt op de Middellandse Zee voor hulp aan migranten, een vast punt voor oorlogs-vluchtelingen uit Oekraïne in Slovenië en investeert het servicepunt in Noord-Macedonië in het opbouwen van relaties met lokale gemeenschappen, om zo specifieke diensten te kunnen verlenen (IFRC, 2023).

Het Rode Kruis werkt altijd vanuit een ondersteunende rol aanvullend op bestaande overheidstaken. Voor effectieve werking van humanitaire servicesteunpunten zijn partnerschappen met landelijke of lokale autoriteiten essentieel (IFRC, 2023). Dat betekent dat humanitaire servicepunten nooit in isolement optreden, maar zoveel mogelijk in verbinding met lokale autoriteiten en andere humanitaire organisaties. In Soedan heeft het Rode Kruis bijvoorbeeld een 'Memorandum of Understanding' afgesloten met lokale autoriteiten. Deze overeenkomst houdt een verplichting in voor beide partijen tot het respecteren van mensenrechten en overige overeengekomen afspraken. Een dergelijk

formele overeenkomst kan de verstandhouding tussen beide partijen vergemakkelijken, wederzijds vertrouwen versterken en de duur van de samenwerking verlengen. Ook praktische afspraken over de veiligheid van medewerkers, de taken van een servicepunt en het waarborgen van een 'vrije zone' om het servicepunt kunnen onderdeel van de overeenkomst zijn (IFRC, 2023).

Vanuit het Global Disaster Preparedness Center zijn diverse handboeken en hulpmiddelen beschikbaar gesteld voor het opzetten van een servicepunt (Global Disaster Preparedness Center, z.d.). Daarbij gaat het onder meer om:

- > human resources (type medewerkers, trainingen)
- > datamanagement en beveiliging
- > community engagement
- > implementatie van programma's (zoals voedseldistributie, medische zorg en opvang).

6.2.1 Bemensing

De steunpunten worden bemensd door medewerkers en vrijwilligers van het Rode Kruis. De medewerkers zijn opgeleid in het werken volgens de geldende principes van de humanitaire hulpverlening. Er worden diverse specialisten onderscheiden zoals medewerkers die migranten opvangen en wegwijs maken, sociaal werkers, juridisch adviseurs, tolken, mediators en projectmanagers. Welke specialismen nodig zijn, hangt samen met lokale behoeften en de programma's die vanuit het punt worden aangeboden. Gangbaar is de minimale inzet van medewerkers die migranten te woord kunnen staan, die zorgdragen voor psychosociale ondersteuning en die handelingsperspectief kunnen bieden, wat kennis van het humanitaire speelveld en lokale instanties vereist.

Soms wordt een beroep gedaan op sleutelfiguren en vrijwilligers binnen migrantengroepen bij het opzetten of bemensen van een steunpunt (IFRC, 2023). Dat kan nuttig blijken voor het opbouwen van wederzijds vertrouwen. Ook zijn functieprofielen opgesteld voor medewerkers, waarin taken, vaardigheden en opleidingseisen zijn vastgelegd. In de Filipijnen werkt het Rode Kruis bijvoorbeeld veel met de inzet van migranten als vrijwilligers.

Voordat vrijwilligers worden ingezet, moeten zij een verplichte EHBO-cursus volgen, evenals trainingen op het gebied van psychosociale ondersteuning, 'restoring family links' en humanitaire principes zoals 'do no harm' (IFRC, 2023).

Hoewel het werk betekenisvol is, is het ook veeleisend. Het doet een beroep op de flexibiliteit en vindingrijkheid van medewerkers en kan frustrerend zijn. Uitdagingen waarmee medewerkers te maken krijgen, zijn het vinden van voldoende middelen om het steunpunt draaiende te houden, het telkens anticiperen op veranderende behoeften en het kunnen verlenen van integraal pakket aan diensten (IFRC, 2023).

6.3 Functies

De humanitaire servicepunten zijn flexibel inzetbaar. De diensten die zij verlenen, komen voort uit de behoeften van diegenen die hulp behoeven. Hoewel de servicepunten voornamelijk zijn ingezet in de context van migratie, kunnen zij in elke context worden

ingezet. De hulp die migranten ontvangen is bijvoorbeeld eveneens relevant en inzetbaar voor een senior die vanwege een overstroming zijn/haar huis moet verlaten.

De aangeboden diensten en activiteiten verschillen per locatie en context, maar kunnen onder meer het volgende omvatten:

- > Een schone en veilige plek om tot rust te komen, soms met warme maaltijden of snacks, douches, en faciliteiten om te slapen of uit te rusten.
- > Betrouwbare en toegankelijke informatie in meerdere talen.
- > 'Restoring Family Links': hulp bij het terugvinden of contacteren van familieleden.
- > Basisgezondheidszorg en psychosociale ondersteuning.
- > Veilige doorverwijzing naar andere vormen van hulp, zoals onderdak, lichamelijke en geestelijke gezondheidszorg, veilige huisvesting en specialistische ondersteuning.

In de pilot Bloemhof werd informatie van bewoners gegroepeerd rond drie tafels: a) voorzieningen in de wijk zoals een apotheek en arts; b) veiligheid: zijn bewoners veilig, is er nood aan hulp? en c) informatie: waar hebben bewoners vragen over, welke behoeften hebben zij? Een belangrijke les bij het opstarten van een servicepunt is dan ook het uitvoeren van een multidisciplinaire 'needs assessment': het raadplegen en bevragen van gedupeerden over hun behoeften en wensen over de wijze van ondersteuning. Voor het uitvoeren van zo'n behoefteanalyse zijn standaard richtlijnen beschikbaar (ICRC, 2024).

Belangrijke vragen in het kader van het maken van een behoefteanalyse zijn:

1. Wie is het meest getroffen en/of blootgesteld aan gevaar?
2. Hoeveel mensen zijn geraakt?
3. Waar bevinden zij zich?
4. Wat zijn meest urgente problemen?
5. Wat is de verwachte ontwikkeling van de situatie?
6. Welke actie is nodig, door wie en met wie?

Het valt op dat bij de meeste servicepunten meerdere diensten worden aangeboden, waarin het zwaartepunt per locatie kan verschillen. Zo biedt het servicepunt in Slovenië eerste hulp en medische ondersteuning, cash en voucherhulp, en hygiënesets aan Oekraïense vluchtelingen en verleent het servicepunt in Colombia tijdelijke opvang en veilige verwijzingen ('safe referrals') voor vluchtelingen uit Venezuela. De verscheidenheid aan modellen weerspiegelt de verschillende doelen en behoeften die deze punten dienen. De omstandigheden en verschuivende hulpvraag doen een groot beroep op de flexibiliteit en het aanpassingsvermogen van zowel medewerkers als organisatie. Voor het verbeteren van de dienstverlening zijn leren en evalueren belangrijk. Zo hebben teams uit Niger, Mauritanië en Tsjad een bijeenkomst georganiseerd waarin ervaringen en best practices werden gedeeld over projectmanagement, databases en monitoringprogramma's (IFRC, 2023).

In eerder onderzoek werd als één van de rollen van het Rode Kruis in de hulpverlening die van 'boundary spanner' genoemd (Van der Varst et al., 2023). Zo'n bemiddelende rol van een maatschappelijke organisatie als het Rode Kruis is waardevol om de 'kloof' tussen formele crisisinstanties en bewonersinitiatieven te overbruggen. Naast het verbinden van de zogeheten 'systeem- en leefwereld' is een outreachende aanpak nodig om toegang te krijgen tot lastig bereikbare groepen zoals ouderen, migranten en laaggeletterden.

6.4 Locaties en middelen

Humanitaire servicesteunpunten zijn flexibel inzetbaar. Zij kunnen worden ingericht op vaste locaties zoals luchthavens, maar ook als mobiele post in een rampgebied. Er zijn geen vaste plekken afgesproken waar servicepunten worden ingericht. De locatie wordt vastgesteld op basis van de behoeften op dat moment en de plaats waar de getroffen zijn. Het is belangrijk dat een servicepunt zichtbaar en herkenbaar is, zodat mensen weten waar zij terecht kunnen.

Basisvoorzieningen in een servicepunt zijn laptops en telefoons en/of porto's voor medewerkers, evenals formulieren en taakkaarten. Dit zijn kaarten die aan vrijwilligers/beroepskrachten uitleggen hoe bepaalde hulpverlening moet worden uitgevoerd. In Nederland is ook een lijst met instanties beschikbaar waarnaar migranten kunnen worden doorverwezen. Belangrijk is dat de servicepunten voldoen aan humanitaire standaarden: ze moeten veilig zijn en er moeten voldoende sanitaire en hygiënische middelen aanwezig zijn.

6.5 Wat valt op?

De humanitaire servicepunten zijn (door)ontwikkeld vanuit ervaring; waar zij eerst alleen langs migratieroutes werden neergezet, kunnen ze nu tijdens allerlei noodsituaties worden ingezet. Wat opvalt zijn de flexibiliteit en het maatwerk van de servicepunten, de duidelijke inkadering binnen humanitaire principes en de noodzaak van afspraken met autoriteiten ter plaatse. Ook het standaard uitvoeren van behoefteanalyses als basis voor hulpprogramma's geldt als een gouden regel. De 'Disaster Preparedness website' met handboeken en hulpmiddelen kan als inspiratie dienen voor de landelijke pilots.

7 Slotbeschouwing

Deze kennismobilisatie toont dat in meerdere landen noodsteunpunten zijn ingericht, dan wel dat hierover wordt nagedacht. Oekraïne is het meest sprekende voorbeeld, waar onder invloed van een reële dreiging dergelijke punten zijn opgericht. Zo'n urgent maatschappelijk probleem, namelijk de herhaaldelijke uitval van elektriciteit, kan als een belangrijke aanjager voor steunpunten fungeren én deze voorzieningen op de agenda houden.

Eén standaard en bewezen model is overigens niet voorhanden. Ook wetenschappelijk onderzoek is beperkt. In praktijk wordt vooral heel pragmatisch en hands-on invulling aan deze vorm van noodhulp gegeven: zo veel mogelijk en zo goed mogelijk voorzien in behoeften van de gedupeerde lokale bevolking, op basis van ter plaatse beschikbare mensen en middelen.

De noodsteunpunten kunnen daarmee als vorm van tijdelijke hulp aan inwoners bijdragen aan de bestaande hulpverlening en rampenbestrijding. Dat weerspiegelt zich in beleidsdocumenten zoals in Duitsland, waarin dergelijke punten als aanvulling op het reguliere rampenstelsel worden gezien. De opgave is zo'n steunpuntenstelsel 'gereed en paraat' te houden, als er geen concreet beroep op wordt gedaan.

In deze slotbeschouwing maken we een koppeling van de inzichten uit de literatuur met de buitenlandse voorbeelden. Daarna vergelijken we de buitenlandse voorbeelden met de Nederlandse aanpak. Onder die 'Dutch approach' verstaan we de aanpak waarin in alle 25 veiligheidsregio's in 2026 minimaal twee pilots worden uitgevoerd, waaronder één noodsteunpunt en één coördinatiepunt.

7.1 In het licht van de literatuur

De literatuur laat vier aandachtspunten zien die van waarde kunnen zijn voor het ontwikkelen van noodsteunpunten. In de buitenlandse voorbeelden zien we deze thema's ook terugkomen:

- > Sluit aan bij de bestaande sociale infrastructuur zoals religieuze gebouwen, scholen, bibliotheken, want dit kan helpen om inwoners zo goed mogelijk te bereiken en verbondenheid tussen mensen tijdens crises te herstellen. Dergelijke plekken waar inwoners elkaar kunnen ontmoeten en helpen, kan bijdragen aan het sociaal kapitaal en de veerkracht van gemeenschappen. Vooral in Oekraïne en Nieuw-Zeeland wordt een noodsteunpunt ook als plek gezien waar inwoners elkaar kunnen ontmoeten en opzoeken voor hulp. Er zijn punten in Oekraïne waar psychosociale ondersteuning wordt geboden of zelfs dansles wordt gegeven om iets van het normale leven te ervaren. Oekraïne faciliteert ook verbinding op afstand door een wifi-verbinding en oplaadmogelijkheden aan te bieden.
- > Mensen zullen tijdens rampen in actie komen, dus wees daarop voorbereid en ondersteun bottom-up-initiatieven waar nodig. Daarvoor is enerzijds nodig om te vertrouwen op het initiatief van de gemeenschappen, anderzijds oog te hebben voor

- minder georganiseerde groepen, groepen en bewoners die moeilijker bereikbaar zijn of anderszins worden uitgesloten van hulp.
- > De introductie van nieuwe organisatievormen (zoals noodsteun- en coördinatiepunten) kan leiden tot grotere complexiteit en méér coördinatiebehoefte, wat de effectiviteit van de respons kan ondermijnen. Bovendien kunnen nieuwe initiatieven tot rivaliteit met bestaande organisaties leiden; rivaliteit over taken en verantwoordelijkheden, over mensen en middelen.
 - > De behoefte aan hulp kan door veranderende omstandigheden wijzigen. Waar eerst vooral belang wordt gehecht is aan informatie, kunnen inwoners later andere ondersteuningsbehoeften krijgen. Het is belangrijk daarvoor oog te blijven houden. Behoeftanalyse en een monitoring- en evaluatiemethodiek kunnen daarbij behulpzaam zijn, evenals een organisatie die beschikt over flexibiliteit en aanpassingsvermogen. De servicepunten van het Rode Kruis maken gebruik van zo'n adaptief projectmanagement.

7.2 Inspiratie voor Nederland

Als we de buitenlandse voorbeelden vergelijken met de Nederlandse aanpak valt een aantal punten op. Ten eerste zien we dat de ontwikkelingen in Nederland gelijk op lijken te gaan met die in Estland, Zweden en Duitsland, omdat deze landen ook in een meer 'conceptuele' preparatiefase zitten. Hoewel de noodvuurtorens in Duitsland dateren uit 2015, zijn zij nog weinig gebruikt en bevinden zich grotendeels in de plan- en oefenfase. Hoe robuust en effectief zij zijn is lastig te zeggen en zal zich in praktijk moeten uitwijzen. In Oekraïne zijn noodsteunpunten bijna continu operationeel.

Ten tweede valt in vergelijking met andere landen de schaal op waarin in Nederland wordt geëxperimenteerd met steunpunten. In die schaal is Nederland wel uniek: in alle 25 veiligheidsregio's zijn er minimaal twee pilots. Dat is vanuit het oogpunt van leren en ontwikkelen waardevol, omdat op grote schaal ervaringen en werkwijzen kunnen worden opgedaan. Vanuit efficiëntie had mogelijk een meer geleidelijke opschaling van pilots voor de hand gelegen. Het Preparedness Center van het Rode Kruis kan daarbij als inspiratie dienen als vorm van kennisinfrastructuur voor best practices en praktische hulpmiddelen.

Ten derde wordt in andere landen niet zo'n strikt onderscheid gemaakt tussen coördinatiepunten en noodsteunpunten zoals het geval is in Nederland. De focus in landen als Oekraïne en Nieuw-Zeeland ligt bij steunpunten op lokaal niveau, gericht op ondersteuning van inwoners. Wel wordt in alle gevallen de verbinding van steunpunten met hulpdiensten en overheidsinstanties cruciaal geacht.

Ten vierde is inwoners voorzien van informatie in alle landen een belangrijke functie van een steunpunt. Dat is een belangrijke, maar niet de enige functie. De behoeften van gedupeerden gaan bij rampen vaak verder dan alleen informatie: praktische hulp, medische hulp, verwantencontact et cetera. De geschetste voorbeelden in dit rapport wijzen erop dat deze tijdelijke noodorganisaties zo goed mogelijk trachten in te spelen op urgente noden van inwoners. Er kan dus discrepantie optreden tussen hetgeen dat vooraf op papier is bedacht en de feitelijke uitwerking in praktijk. Daarmee zal ook in Nederland rekening mee moeten worden gehouden.

Bijlage 1: Overzichtstabellen

In de onderstaande tabellen zijn de noodsteunpunten in Oekraïne, Nieuw-Zeeland, Duitsland en de servicepunten van het Rode Kruis opgenomen, gegroepeerd naar thema.

Tabel 1: aanloop en doel

| Land | Oekraïne <i>Punten van onoverwinnelijkheid</i> | Nieuw-Zeeland <i>Community resilience hubs</i> | Duitsland <i>Noodhulpvuurtorens</i> | Rode Kruis <i>Humanitaire servicepunten</i> |
|----------------|--|--|---|--|
| Context | Oorlog en Russische aanval op de energie-infrastructuur (2022) | Natuurrampen, maar op dit moment voor diverse scenario's in te zetten | Gas- en energietekort, maar ambitie om op meerdere scenario's in te zetten (nog onbekend welke) | Ontstaan in de context van migratie, maar op dit moment voor diverse scenario's in te zetten |
| Doel | Versterken van weerbaarheid tegen Russische aanvallen | Bevorderen van zelfredzaamheid, verminderen van druk op reguliere hulpverlening, beter inspelen op behoeften van gedupeerden | Ondersteunen van zelfredzaamheid van inwoners; verminderen van druk op reguliere hulpverlening | Laagdrempelige hulp bieden aan mensen in een kwetsbare positie als aanvulling op bestaande hulpverlening |

Tabel 2: Organisatie

| Land | Oekraïne <i>Punten van onoverwinnelijkheid</i> | Nieuw-Zeeland <i>Community resilience hubs</i> | Duitsland <i>Noodhulpvuurtorens</i> | Rode Kruis <i>Humanitaire servicepunten</i> |
|---|---|---|--|---|
| Landelijke coördinatie | Gedecentraliseerd georganiseerd met een landelijk coördinatie-hoofdkwartier | Een handboek en training voor vrijwilligers beschikbaar, verder geen landelijke coördinatie | Wens tot uniformiteit; in praktijk verschillende benamingen en varianten | Flexibel / op maat met richtlijnen vanuit het Rode Kruis |
| Relatie reguliere hulpverlening/ crisisstructuur | Een aanvulling op reguliere hulpverlening | Geen directe ondersteuning van hulpdiensten | Sterke link met rampenbestrijding | Altijd in aanvulling op bestaande crisisstructuren en acteren in overleg met betrokken partijen |
| Bemensing | Medisch specialisten, psychologen, sociaal werkers, ngo's en (brandweer)vrijwilligers | Volledige bemensing door vrijwilligers (inwoners) | Verschil in bemensing; zowel multidisciplinaire teams (brandweer, politie, medisch, gemeente) als algemene teams Inzet inwoners/vrijwilligers beperkt | Getrainde hulpverleners en vrijwilligers |

Tabel 3: Functies

| Land | Oekraïne <i>Punten van onoverwinnelijkheid</i> | Nieuw-Zeeland <i>Community resilience hubs</i> | Duitsland <i>Noodhulpvuurtorens</i> | Rode Kruis <i>Humanitaire servicepunten</i> |
|-----------------------------|--|---|--|---|
| Basisfuncties | Bieden van veiligheid, stabiliteit, warmte en eenheid aan inwoners bij langdurige stroomuitval | Eerste ondersteuning aan de bevolking | Het ontwerpconcept beschrijft diverse functies: informatie delen en ophalen, noodmeldingen, eerste hulp, psychosociale ondersteuning, noodopvang van kinderen, coördinatie van vrijwilligers en burgerinitiatieven De praktijk: informatievoorziening, noodmeldingen aannemen en eerste hulpverleners | De basis is afhankelijk van de behoeften, maar in eerste instantie: een veilige plek bieden, informatie delen, eerste hulpverleners en ondersteuning, veilige doorverwijzing, 'restoring family links', cash en voucherhulp |
| Aanvullende functies | Afhankelijk van behoefte van inwoners en welke middelen voor handen zijn; geen duidelijke kaders | Diverse diensten (informatie, ontmoeting, sociale steun, praktische hulp) op basis van 'skill-matching' | Mogelijkheid tot opschalen van functies naar lokale behoeften. | |

Tabel 4: Locaties en middelen

| Land | Oekraïne <i>Punten van onoverwinnelijkheid</i> | Nieuw-Zeeland <i>Community resilience hubs</i> | Duitsland <i>Noodhulpvuurtorens</i> | Rode Kruis <i>Humanitaire servicepunten</i> |
|------------------|---|--|---|---|
| Locaties | Stationaire locaties zoals religieuze gebouwen, scholen, overheidsgebouwen, etc. Mobiele locaties voornamelijk in tenten Meer dan 10.000 permanente punten open | Herkenbare, vaste locaties (zoals scholen en kerken) | Overwegend vaste plekken (zoals brandweerkazernes, scholen en multifunctionele ruimtes) Materiaalpakketten om als mobiele locatie te kunnen fungeren Herkenbaarheid door logo | Herkenbare vaste locaties en mobiele post |
| Spreiding | Wordt bepaald aan de hand van het aantal inwoners van de stad | Geen richtlijn | Verantwoordelijkheid ligt bij de lokale overheden; geen richtlijn | |
| Middelen | Publieke voorzieningen met toegang tot elektriciteit (zoals scholen, overheidsgebouwen, bibliotheken, winkelcentra, tank- en metrostations) | Middelen die aanwezig zijn bij de lokale bevolking | | Laptops en telefoons/porto's voor medewerkers, formulieren en kaarten |

Literatuurlijst

Algemeen

Aldrich, D. P. (2012). *Building resilience: Social capital in post-disaster recovery*. University of Chicago Press.

Aldrich, D. P., & Meyer, M. A. (2015). Social capital and community resilience. *American Behavioral Scientist*, 59(2), 254-269.

Ali, S.H., Fallah, M.P., McCarthy, J.N., Keil, R. & Connolly, C. (2022). Mobilizing the social infrastructure of informal settlements in infectious disaster response. The case of Ebola Virus Disease in West Africa. *Landscape and Urban Planning*, 217, Article 104256.

Boin, A. (2017), *De grenzeloze crisis. Uitdagingen voor politiek en bestuur*.

Das, M., Becker, J., & Doyle, E. E. (2024). Fostering civic participation and collective actions for disaster risk reduction: Insights from Aotearoa New Zealand case studies. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 114, 104954.

Enneking, G., Custers, G., & Engbersen, G. (2025). The rapid rise of social infrastructure: Mapping the concept through a systematic scoping review. *Cities*, 158, 105608.

Fritz, C.E. (1996). *Disasters and Mental Health: Therapeutic Principles Drawn from Disaster Studies*. Historical and comparative disaster series #10. University of Delaware Disaster Research Center.

Helsloot, I. & Ruitenbergh, A. (2004), *Citizen Response to Disasters: a Survey of Literature and Some Practical Implications*, *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 12(3), 98-111. Geraadpleegd van: <https://crisislab.nl/wordpress/wp-content/uploads/Zelfredzaamheid-van-burgers-bij-rampen-en-zware-ongevallen.pdf>

Klinenberg, E. (2018). *Palaces for the people: How to build a more equal and united society*. Random House.

Kolner, C., Pijpers, K., Enneking, G., Murugesu, L., & Engbersen, G. (2024). *De vijf functies van de sociale infrastructuur tijdens een pandemie*.

Landsman, J., De Haan, A., Boin, C., Van der Varst, L. & Van Duin, M. (2026). *Ontwikkelingen rond noodsteunpunten. Een snelle kennismobilisatie*. Nederlands Instituut Publieke Veiligheid. Geraadpleegd van: <20260310-NIPV-Ontwikkelingen-rond-noodsteunpunten.pdf>.

Landsman, J., Joosten, L., & van Duin, M. (2025). *Grootschalige stroomuitval: ervaringen uit Spanje en Portugal 2025*. Nederlands Instituut Publieke Veiligheid; Veiligheidsregio Kennemerland. Geraadpleegd van: <20251104-NIPV-VRK-Grootschalige-stroomuitval-ervaringen-uit-Spanje-en-Portugal-2025.pdf>.

Latham, A., & Layton, J. (2022). Social infrastructure: Why it matters and how urban geographers might study it. *Urban Geography*, 43(5), 659–668.

Majchrzak, A., Jarvenpas, L., & Hollingshead, A. B. (2007). Coordinating expertise among emergent groups responding to disasters. *Organization Science*, 18(1), 147–161.

Norris, F. H., Stevens, S. P., Pfefferbaum, B., Wyche, K. F., & Pfefferbaum, R. L. (2008). Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness. *American Journal of Community Psychology*, 41(1), 127-150.

Putnam, R.D. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster.

Quarantelli, E. (1986). *Research findings on organizational behavior in disasters and their applicability in developing countries*. Preliminary Paper 107. Disaster Research Center, University of Delaware: Newark, Delaware. Geraadpleegd van:
<https://udspace.udel.edu/server/api/core/bitstreams/7fee85d6-5326-4d64-b1a7-be2874d6ca69/content>

Schmidt, A., (2019), Tensions and Dilemmas in Crisis Governance: Responding to Citizen Volunteers, *Administration and Society*, 51(7)
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0095399719836734>

Tierney, D. (2003). Disaster beliefs and institutional interests: recycling disaster myths in the aftermath of 9-11. *Research in Social Problems and Public Policy*, 11, 33-51.

Treurniet, W. (2022), *Between chaos and continuity. A common operational picture in support of emergency response networks*. [PhD-Thesis - Research and graduation internal, Vrije Universiteit Amsterdam.

United Nations Office for Disaster Risk Reduction (2025), *Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015 – 2030*.

Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en Veiligheidsberaad (VB) (2025). *Opdracht pilots noodsteunpunten*. Geraadpleegd op 22 februari via:
<https://www.weerbaar.nl/api/documents/downloadfile?sectionid=280670&fileid=1771402&orcedownload=true>

Zijderveld, H. & Kalkman, J. (2023), Emergent organizing: Origins and evolution of temporary crisis response organizations, *International Journal of Project Management* 41 (2023) 102496.

Buitenlandse inzichten

AIDR (2018). *Australian Disaster Resilience Community Recovery Handbook*. Commonwealth of Australia.

DEPP (2026, 17 maart). *Community Emergency Hubs Information*. Devon Emergency Planning Partnership. Geraadpleegd op 14 april 2026 via:
<https://www.depp.org.uk/document/community-resilience-hubs-information-booklet/>

DHS (2024, 20 juni). *Resilience Hubs Support Communities Across the U.S.* Department of Homeland Security. Geraadpleegd op 14 april 2026 via:

<https://www.dhs.gov/archive/news/2024/06/20/resilience-hubs-support-communities-across-us>

Kriis (2025, 3 februari). *What to do in case of a power outage?* Kriis. Geraadpleegd op 14 april 2026 via: <https://kriis.ee/en/elektricity>

LRF (z.d.). *Community Emergency Hubs.* Local Resilience Forum. Geraadpleegd op 14 april 2026 via: <https://www.dcisprepared.org.uk/community-emergency-hubs/>

Ministry of the Interior (z.d.). *Civil defence shelters would be used during military threat.* Geraadpleegd op 14 april 2026 via: <https://intermin.fi/en/rescue-services/preparedness/civil-defence-shelters>

Olevalmis (z.d.). *Resilience centre.* Geraadpleegd op 14 april 2026 via: <https://www.olevalmis.ee/en/resilience-centre>

Sadigova, N. (2025, 13 april). *Why Europe looks at Finland's colossal underground civil defence network for inspiration.* Caliber. Geraadpleegd op 14 april 2026 via: <https://caliber.az/en/post/why-europe-looks-at-finland-s-colossal-underground-civil-defence-network-for-inspiration>

Seattle Emergency Hubs (z.d.). *Mission.* Geraadpleegd op 14 april 2026 via: <https://seattleemergencyhubs.org/about-us/mission/>

Stone, C. (2009). *Lessons learned by the 7th July Assistance Centre staff, steering group and partners.* 7JAC Steering Group.

Oekraïne

Andrievska, V. (2026, 30 januari). *Keeping people warm as winter and war tighten grip on Ukraine.* United Nations Ukraine. Geraadpleegd op 10 maart 2026 via: <https://ukraine.un.org/en/309212-keeping-people-warm-winter-and-war-tighten-grip-ukraine>

Communications Department of the Secretariat of the CMU (2022a, 13 december). *Statement by Prime Minister of Ukraine Denys Shmyhal at the opening of the International Standing with the Ukrainian People Conference.* Secretariat of the Cabinet of Ministers of Ukraine. Geraadpleegd op 27 maart 2026 via <https://www.kmu.gov.ua/en/news/promova-premier-ministra-ukrainy-denysa-shmyhalia-na-vidkrytti-konferentsii-na-pidtrymku-hromadianskoi-stiikosti-v-ukraini-u-zymovy-period>

Communications Department of the Secretariat of the CMU (2022b, 17 december). *Denys Shmyhal: Points of Invincibility throughout Ukraine will work according to unified standards.* Secretariat of the Cabinet of Ministers of Ukraine. Geraadpleegd op 27 maart 2026 via <https://www.kmu.gov.ua/en/news/denys-shmyhal-points-of-invincibility-throughout-ukraine-will-work-according-to-unified-standards>

Communications Department of the Secretariat of the CMU (2022c, 23 december). *Statement by Prime Minister of Ukraine Denys Shmyhal at a Government session.*

Secretariat of the Cabinet of Ministers of Ukraine. Geraadpleegd op 27 maart 2026 via <https://www.kmu.gov.ua/en/news/promova-premier-ministra-ukrainy-denysa-shmyhalia-na3-zasidanni-uriadu>

Communications Department of the Secretariat of the CMU (2023, 13 oktober). *Prime Minister: Location of the Invincibility Points will be displayed in the Diia app and portal.* Secretariat of the Cabinet of Ministers of Ukraine. Geraadpleegd op 27 maart 2026 via <https://www.kmu.gov.ua/en/news/premier-ministr-u-zastosunku-ta-na-portali-dii-ziavytsia-roztashuvannia-punktiv-nezlamnosti>

Fram, T. (2022). *Points of invincibility deployed in Ukraine.* Gwara Media. Geraadpleegd op 25 maart 2026 via <https://gwaramedia.com/en/points-of-invincibility-deployed-in-ukraine/>

Metinvest Media (2022, 26 december). *Point of invincibility with model bomb shelter operates in Zaporizhzhia Lyceu.* Metinvest Media. Geraadpleegd op 27 maart via <https://metinvest.media/en/page/u-zaporzkomu-lce-pracyu-punkt-nezlamnost-z-zrazkovim-bomboshovishchem>

Mezha (2025, 9 december). *Ukraine's 13,464 Resilience Points Support Over 6,000 Daily Visitors Amid Energy Attacks.* Mezha. Geraadpleegd op 27 maart via <https://mezha.net/eng/bukvy/ukraine-s-13-464-resilience-points-support-over-6-000-daily-visitors-amid-energy-attacks/>

Pohorilov, S. & Kryzhnyi, A. (2026, 19 januari). *Ukraine rolls out core invincibility centres with sleeping facilities and reserves of electricity and water.* Ukrainska Pravda. Geraadpleegd op 27 maart 2026 via <https://www.pravda.com.ua/eng/news/2026/01/19/8016925/>

Pravovism (2022). *New government initiatives and legislative changes: rules of operation of "Points of Unbreakability" and social guarantees.* Pravovism. Geraadpleegd op 27 maart 2026 via <https://pravovsim.org/en/inform-portal/post/pravovij-byulet-en-danskoyi-radi-u-spravah-bizhenciv-drc-v-ukrayini-vipusk-88-or-1-grudnya-31-grudnya-2022>

President of Ukraine & Cabinet of Ministers of Ukraine (z.d.). ПУНКТ НЕЗЛАМНОСТІ. Geraadpleegd op 27 maart 2026 via <https://nezlamnist.gov.ua/>

Presidential Office of Ukraine (2022, 22 november). *Across the country, we are rolling out a new "Points of Invincibility" project to support people – address by the President of Ukraine.* Presidential Office of Ukraine. Geraadpleegd op 25 maart 2026 via <https://www.president.gov.ua/en/news/po-vsij-krayini-rozgortayemo-novij-proekt-pidtrimki-lyudej-p-79361>

Rubryka (2023, 17 oktober). *Winter is coming: how to set up invincibility points in communities?* Rubryka. Geraadpleegd op 27 maart 2026 via <https://rubryka.com/en/article/punkty-nezlamnosti-u-gromadah/>

Tyshchenko, K. (2022, 22 november). *Zelenskyy: Thousands of "Points of invincibility" prepared for prolonged power outage.* Ukrainska Pravda. Geraadpleegd op 25 maart 2026 via <https://www.pravda.com.ua/eng/news/2022/11/22/7377536/>

Nieuw-Zeeland

Community Resilience Network Papakura. (2025). *When disaster strikes, community emergency hubs spring into action*. Community Resilience Network Papakura.

Geraadpleegd op 13 april 2026. <https://crnpapakura.org/when-disaster-strikes-community-emergency-hubs-spring-into-action/>

Community Resilience Network Papakura. (z.d.). *Community Hubs*. Geraadpleegd op 25 maart 2026, van <https://crnpapakura.org/community-hubs/>

Firstport. (z.d.). *How should New Zealand manage emergencies?* Geraadpleegd op 30 maart 2026 Firstport. <https://firstport.co.nz/item/article/how-should-new-zealand-manage-emergencies#:~:text=How%20New%20Zealand%20communities%20prepare,communities,%20including%20our%20disabled%20community>

National Emergency Management Agency. (z.d.-a). *Emergency management bill*. Civil Defence. Geraadpleegd op 30 maart 2026, van <https://www.civildefence.govt.nz/strategy-capability/emergency-management-bill>

Neely, D. (2024). *NCSR+ webinars - Community Emergency Hubs in New Zealand* [Video]. YouTube. Geraadpleegd op 30 maart 2026, van <https://www.youtube.com/watch?v=yNdF9kWG1A4>

Queenstown Lakes District Council. (z.d.). *Community resilience groups*. Geraadpleegd op 25 maart 2026, van <https://www.qldc.govt.nz/community/emergency-management/community-resilience-groups/#about>

Wellington Region Emergency Management Office. (z.d.). *Community emergency hubs*. Geraadpleegd op 25 maart 2026, van <https://www.wremo.nz/get-ready/community-ready/community-emergency-hubs>

Duitsland

Berlin. (Februari 2026). *Katastrophenschutz im Land Berlin: Contact points for the public – locations of emergency lighthouses*. Geraadpleegd op 18 maart 2026 via: <https://www.berlin.de/katastrophenschutz/warnung-und-information/englisch/contact-points/>

Cottbus (z.d.). *Katastrophenschutz-Leuchttürme und -Informationspunkte*. Geraadpleegd op 30 maart 2026 via: <https://cottbus.de/verwaltung/gb-3/dz-3-1/fb-37-feuerwehr/energiekrise-krisehilfe/katastrophenschutz-leuchttuerme-und-informationspunkte/#:~:text=Standorte%20der%20Katastrophenschutz-Leucht%C3%BCrme&text=Sportlerheim%20VfB%20D%C3%B6bblick%20e.V>

Interschutz. (21 juni 2024). *"Lighthouses" and "emergency info points": Help in the event of a disaster*. Geraadpleegd op 18 maart 2026 via: https://www.interschutz.de/en/news/news-articles/article_22784-1268861

Kather, F., Becker, C., Hofinger, G. en Fried, F. (2025). *Katastrophenschutz-Leuchttürme Erfahrungen, «Good Practice» und Hindernisse in der Umsetzung des Basis-Konzeptes «Katastrophenschutz-Leuchttürme» unter Berücksichtigung ihrer Verortung im Warnsystem*. BKK. Geraadpleegd op 18 maart 2026 via:

https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Mediathek/Publikationen/Krisenmanagement/katastrophenleuchttuerme_download.pdf?__blob=publicationFile&v=4

Ohder, C., Sticher, B., Geißler, S. & Schweer, B. (2015). *Bürger naher Katastrophenschutz aus sozialwissenschaftlicher und rechtlicher Perspektive: Bericht der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin zum Forschungsprojekt „Katastrophenschutz-Leuchttürme als Anlaufstellen für die Bevölkerung in Krisensituationen“ (Kat-Leuchttürme)*. Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin. Geraadpleegd op 30 maart 2025 via <https://www.hwr-berlin.de/fileadmin/portal/Dokumente/Prof-Seiten/Sticher/KAT-Forschungsbericht-12.02.2016-1.pdf>

Rode Kruis

Global Disaster Preparedness Center (z.d.). *Humanitarian Service Points Toolkit*.

Geraadpleegd op 25 maart via: <https://preparecenter.org/toolkit/humanitarian-service-points-toolkit/>

International Committee of the Red Cross (ICRC) (2024), *Understanding People's Needs. Guiding Principles for Multidisciplinary Needs Assessments*. Geraadpleegd op 2 april via: <https://www.icrc.org/en/publication/4752-understanding-peoples-needs-guiding-principles-multidisciplinary-needs-assessments>

Landsman, J. Van der Varst, L., Schrijvers, E. (2025), *Hulp van het Rode Kruis bij langdurige stroomuitval. De inzet van humanitaire servicepunten en de verbindingdienst*, NIPV: Arnhem.

The International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC) (2023). *Humanitarian Service Points in Action: A Global Review*. Geraadpleegd op 30 maart via <https://www.ifrc.org/sites/default/files/2023-12/231218-HumanitarianServicePoints-EN.pdf>

Van der Varst, L., Broeders, S., Boersma, K, Wolbers, J. (2023), *Het Rode Kruis in toekomstige crises*, NIPV: Arnhem.