

Proces-, Programma- en
Projectmanagement

Telefoon (038) 498 2617

**Beheerplan tijdelijke Regionale
Opvanglocatie Meeuwenlaan 8 te
Zwolle**

Opdrachtgever

Opdrachtnemer

Versie

1.0 definitief

Datum

30 november 2022

Datum 30 november 2022
Titel Beheerplan tijdelijke Regionale Opvanglocatie Meeuwenlaan 8, Zwolle

Inhoud

1. Inleiding	3
2.1. Doelstelling leefbaarheids- en veiligheidsplan.	3
2.2. Locatie	3
2.3. Doelgroep	4
3. Deelnemende partijen	5
3.1. COA	5
3.2. De wijkbewoners Kamperpoort	5
3.3. Politie	5
3.4. Stichting Travers	5
3.5. Gemeente	6
4. Opvanglocatie	6
4.1. Leefbaarheid en veiligheid in de opvanglocatie	6
4.2. Management van de opvanglocatie en zijn/haar bereikbaarheid	7
4.3. Bedrijfshulpverlening	7
4.4. Beveiliging van de opvanglocatie	8
4.5. Incident in de opvanglocatie	8
4.6. Grotere mogelijke calamiteiten en verstoringen	8
4.7. Voorzieningen/faciliteiten	9
4.8. Parkeren	10
4.9. Vuilnis rondom gebouw, op het terrein	10
5. De openbare ruimte van de wijk Kamperpoort	9
5.1. Leefbaarheid en veiligheid in de openbare ruimte van de wijk kamperpoort	9
5.2. Bewoners regionale opvanglocatie	11
5.3. Omgangsvormen	11
5.4. Verkeersveiligheid/looproutes	11
5.5. Overlast (en hoe te handelen bij overlast)	12
6. Communicatie	13
7. Overleggen	14
Bijlage	
Huisregels COA	18
Bezoekregeling COA	20

1 1. Inleiding

Op verzoek van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) verleent de gemeente Zwolle medewerking aan een tijdelijke regionale opvanglocatie (ROL) voor 300 statushouders en (evident) kansrijke asielzoekers.

De algemene afspraken tussen het COA en de gemeente Zwolle staan in de bestuursovereenkomst. Dit beheerplan is onderdeel van de bestuursovereenkomst. In het beheerplan staan concrete afspraken, wie hierbij betrokken zijn en welke verantwoordelijkheden zij hebben.

2 Doelstelling leefbaarheids- en veiligheidsplan

Het doel van het beheerplan is om inzicht te geven in alle actoren (mensen en organisaties die betrokken zijn), welke verantwoordelijkheden zij hebben en welke maatregelen er zijn die bijdragen aan de leefbaarheid en veiligheid in en rondom de directe omgeving (Kamperpoort) van de opvanglocatie.

Omschrijving

Het beheerplan moet ervoor zorgen dat de bestaande leefbaarheid en veiligheid van de wijk op hetzelfde niveau blijft en waar mogelijk beter wordt. In het beheerplan staan de afspraken en de verantwoordelijkheden. Zo is het voor iedereen duidelijk hoe wordt opgetreden, wat er verwacht kan worden en waarop iemand/een organisatie aan te spreken is. Het moet daarbij duidelijk zijn hoe iemand moet handelen bij overlastsituaties, zowel vanuit de opvanglocatie als overlastsituaties in de directe omgeving tussen bewoners van de opvanglocatie en de overige bewoners van Kamperpoort. Dit werkt vice versa.

Het beheerplan garandeert niet dat het 100% veilig is. Er kan altijd iets plaatsvinden. Het beheerplan geeft wel inzicht in welke kaders we hanteren en wat er van welke partijen verwacht kan worden.

Geldigheid en evaluatie

Dit beheerplan is tot stand gekomen in samenwerking met: het COA, de Politie, stichting Travers, klankbordgroep Meeuwenlaan en de gemeente Zwolle. Het beheerplan kan op verzoek tussentijds worden gewijzigd en bijgesteld naar aanleiding van incidenten en evaluaties.

Als er nieuwe ontwikkelingen zijn in het gebied en op de locatie, dan nemen we die mee in de beheerstructuur en in het omwonendenoverleg (zie hoofdstuk 7 voor verdere uitleg over het omwonendenoverleg).

2.1 Locatie

De opvanglocatie komt in het gebouw op de Meeuwenlaan 8. Dit ligt in de wijk Kamperpoort in Zwolle.

Datum
Titel

30 november 2022
Beheerplan tijdelijke Regionale Opvanglocatie Meeuwenlaan 8, Zwolle

Het terrein is omheind met een slagboom bij het parkeerterrein. De oprit voor bewoners is aan de zijkant van het pand.

Opvang

Het COA is een zelfstandig bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor de opvang en begeleiding van asielzoekers. De doelgroepen en taken van het COA zijn vastgelegd in de wet COA. COA voert deze taken uit in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie.

Het COA wil opvang bieden in een veilige en leefbare omgeving en op een wijze die voor politiek en samenleving acceptabel en beheersbaar blijft en kan worden verantwoord. Het op locatie voorkomen van incidenten, calamiteiten en crises is een essentiële uitwerking van deze missie.

Hierover vindt afstemming plaats met de directe ketenpartners op locatie en met de gemeente, de veiligheidsregio, de politie en met andere belanghebbenden zoals omwonenden en lokale ondernemers.

Ketenpartners

Het COA beslist niet over toelating of vertrek. De Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) van het ministerie van Justitie & Veiligheid beslist over de asielaanvraag. De Dienst Terugkeer en Vertrek (DT&V) van het ministerie van Justitie & Veiligheid is verantwoordelijk voor het vertrek uit Nederland van afgewezen asielzoekers.

Het Gezondheidscentrum Asielzoekers (GCA) verzorgt de huisartsenzorg en de verwijzing naar andere zorgverleners. Juridisch advies en ondersteuning ontvangen bewoners van een toegewezen advocaat en Vluchtelingenwerk Nederland.

2.2

Doelgroep

In de opvanglocatie worden mensen geplaatst die al een status hebben en toegewezen zijn aan een gemeente. Dat kan Zwolle zijn maar ook een gemeente in de regio. Daarnaast worden er (evident) kansrijke vluchtelingen geplaatst.

Bij plaatsing van bewoners in de opvanglocatie zal het COA zoveel mogelijk streven naar een evenwichtige samenstelling van de groep die er verblijft. De wijk heeft de voorkeur uitgesproken dat de samenstelling zoveel als mogelijk uit gezinnen zal bestaan.

Het COA informeert tijdens het omwonendenoverleg de deelnemers over de samenstelling van de opvanglocatie. In de praktijk kunnen in een opvanglocatie mensen van dertig tot zeventig verschillende nationaliteiten verblijven.

3

3. Deelnemende partijen

3.1

COA

Het COA zorgt ervoor dat:

- het eigen terrein van de opvanglocatie schoon is.
- er opgetreden wordt tegen overlastgevend gedrag en dat de politie zonodig wordt ingeschakeld.
- zij 24 uur per dag bereikbaar zijn voor burenbuurtbewoners.
- er 24 uur per dag toezicht is in de opvanglocatie.
- het personeel van het COA voortdurend over een actuele cliëntenlijst beschikt.
- zij meldingen op een eenduidige en zorgvuldige manier registreren waarbij ook de (vervolg)acties en eventuele terugkoppeling staat aangegeven.

3.2

De wijkbewoners Kamperpoort

De bewoners van Kamperpoort kunnen actief meewerken aan de doelstelling om integratie te bevorderen en om mogelijke overlast te voorkomen of tot een minimum te beperken. Dit kan onder andere door mee te doen aan een omwonendenoverleg.

De taak voor de buurtbewoners is:

- klachten blijven melden rechtstreeks bij het COA (zie voor meldprocedure hoofdstuk 5.5).
- Na opheffing van de klankbordgroep en de werkgroep beheerplan kunnen de buurtbewoners zelf zorgen voor een goede vertegenwoordiging bij overlegsituaties, eventueel met professionele ondersteuning.
- De vertegenwoordiging haalt punten/ervaringen op bij de buurtbewoners en zorgt voor de terugkoppeling van die punten/gemaakte afspraken, tenzij dit in het omwonendenoverleg anders is afgesproken.

3.3

Politie

De politie

- is verantwoordelijk voor het handhaven van de openbare orde, de opsporing van strafbare feiten en hulpverlening (artikel 2 en 3 Politiewet).
- is 24 uur per dag bereikbaar voor meldingen die om direct optreden vragen. Er is een onderscheid tussen spoedeisende en andere meldingen. Voor spoedmeldingen moet je telefoonnummer 112 bellen. Voor alle overige meldingen bel je het landelijk telefoonnummer politie 0900-8844.
- treedt op het terrein op volgens afspraken die zijn gemaakt met het COA.

3.4

Stichting Travers

De werkers in het wijkteam van Travers zijn veelvuldig aanwezig in wijkcentrum Ons Eigen Huis en in de wijk Kamperpoort. Vanuit die contacten:

- zorgen zij ervoor dat inwoners die niet weten waar zij hun ideeën, klachten en/of vragen kunnen melden, deze informatie krijgen (zie contactgegevens verderop).
- waar nodig ondersteunen zij met het doen van een melding.
- stimuleren zij inwoners om iets voor de wijk te willen betekenen en koppelen zij inwoners aan elkaar die voor en met elkaar iets voor de wijk willen betekenen.
- waar nodig ondersteunen zij deze groepen bij het behalen van het gewenste resultaat en/of helpen hen op weg.

- informatie die daar aan bijdraagt delen zij actief in contact met inwoners van de wijk Kamperpoort en fysiek via wijkcentrum Ons Eigen Huis.
- stimuleren zij onderling contact en interculturele communicatie onder andere door voorlichting en bemiddeling en door het ondernemen van acties en activiteiten in samenwerking met groepen vanuit de wijk.

3.5 **Gemeente Zwolle**

De gemeente:

- is verantwoordelijk voor het fysieke beheer van de omgeving.
- zorgt samen met het COA voor de externe communicatie.
- informeert het gemeentebestuur.
- houdt toezicht op grond van de APV (Algemene Plaatselijke Verordening Zwolle).

De gemeente Zwolle is vertegenwoordigd met twee afdelingen.

- Wijkbeheer is verantwoordelijk voor het beheer van de omgeving en de openbare ruimte en de inzet van diensten om afgesproken maatregelen na te komen.
- Team Veiligheid denkt mee bij veiligheidsvraagstukken en overlastsituaties. Zij kunnen ook het team Handhaving (laatste middel) inzetten als dat nodig is. De gemeente heeft een meldpunt op de gemeentewebsite voor (ernstige) overlast.

4 **Opvanglocatie**

4.1 **Leefbaarheid en veiligheid in de opvanglocatie**

De veiligheid en leefbaarheid binnen de opvanglocatie is de verantwoordelijkheid van het COA. Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor hun eigen handelen en dat van hun bezoekers, als zij bezoek ontvangen op de locatie.

Veiligheid en leefbaarheid is belangrijk in de opvanglocatie. Daarom wordt in de opvanglocatie geweld, bedreiging, intimidatie, discriminatie, vernieling, het gebruik van te veel alcohol, drugs, grensoverschrijdend gedrag niet geaccepteerd.

COA medewerkers treden op en nemen maatregelen als er incidenten en conflicten zijn in de opvanglocatie. Als het nodig is, schakelen zij hulpdiensten in via 112.

De locatiemanager is het eerste aanspreekpunt voor de omwonenden en organisaties zoals gemeente/politie/Travers. Bij een incident zijn medewerkers van het COA en Trigion (beveiligers) herkenbaar op de opvanglocatie aanwezig (BHV hesjes). Zij zijn aanspreekpunt voor bewoners en bezoekers. De ploegleider BHV is bij een incident aanspreekpunt voor de overdracht aan hulpdiensten.

Opschaling bij calamiteiten geschiedt binnen COA volgens een crisisprotocol met een meldingsprocedure waarin ook de aard en de omvang van de calamiteit wordt beoordeeld.

Het COA zorgt ervoor dat de opvanglocatie voldoet aan de wet- en regelgeving op het gebied van ARBO en (brand)veiligheid. Ook neemt het COA maatregelen om veiligheid

en leefbaarheid in de opvanglocatie te waarborgen en verstoring hiervan te voorkomen. Dit doet zij door:

- huisregels bekend maken en handhaven.
- maatregelen opleggen en uitvoeren als huisregels worden overtreden. Hiervoor is een Reglement Onthouding Verstrekkingen (ROV).
- bezoekersreglement bekend maken en bezoekersregistratie bijhouden.
- spanningen tussen bewoners of groepen signaleren en eventueel maatregelen nemen.
- zorgen voor voldoende dagbesteding in samenwerking met externe partijen en met vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties.
- bewoners informeren over Nederland, Nederlandse wetten, regels en omgangsvormen als dit relevant is voor bewoners om te kunnen functioneren in het dagelijks leven.

Voor medewerkers en vrijwilligers geldt een gedragscode om ongewenst gedrag tegen te gaan

4.2 Management van de opvanglocatie en zijn/haar bereikbaarheid

Het COA heeft 24/7 een locatiemanager beschikbaar die bij een incident inzetbaar is en als dat nodig is op de opvanglocatie kan zijn. Op werkdagen is dit de locatiemanager van de opvanglocatie.

Daarbuiten (in de avond en nacht, weekenden en op feestdagen) is bij toerbeurt een locatiemanager uit de unit Midden-Noord bereikbaar als achterwacht. Het COA heeft ook persvoorlichters beschikbaar die de media te woord kunnen staan.

4.3 Bedrijfshulpverlening

Ondanks alle voorzorgsmaatregelen kunnen zich in de opvanglocatie incidenten voordoen. Het COA heeft 24/7 een voldoende bemenste BHV organisatie op locatie, die kan optreden bij een incident.

Tijdens de nachtelijke uren wordt deze taak vervuld door beveiligers van Trigion.

Organisatie en werkwijze van de BHV organisatie is vastgelegd in het bedrijfsnoodplan van de opvanglocatie. (Het bedrijfsnoodplan maakt geen onderdeel uit van het beheerplan, maar zal opgesteld worden door het COA en gereed zijn bij bewoning van de opvanglocatie). Bedrijfshulpverleners zijn COA medewerkers die naast hun reguliere taken geschoold en geoefend zijn voor BHV taken, zoals ontruimen, alarmeren, eerste (levensreddende) hulp verlenen, het blussen van een beginnende brand en het ondersteunen van hulpdiensten.

4.4 Beveiliging van de opvanglocatie

Melden bij de receptie is verplicht. Vanuit de receptieloge voert beveiligingsbedrijf Trigion voor COA de toegangscontrole en de bezoekersregistratie uit, zodat bekend is welke bezoeker er op de locatie aanwezig is en wie er verantwoordelijk is voor dat bezoek.

Voor bezoekers geldt een bezoekersreglement dat bij de receptie is in te zien. Ook zal een link naar het bezoekersreglement worden geplaatst bij de locatiegegevens van de

opvanglocatie, op de website van het COA (coa.nl). Er wordt zoveel als mogelijk geprobeerd om niet gewenste personen van de locatie te weren. De locatiemanager kan tegen ongewenste bezoekers een terreinontzegging uitschrijven.

4.5 Incident in de opvanglocatie

De reguliere hulpdiensten treden op bij een incident binnen de opvanglocatie. Als er behoefte is aan leiding en coördinatie, zorgen de hulpdiensten voor de opschaling (GRIP). Het COA sluit aan in de crisisteams en heeft hier ook 24/7 iemand voor beschikbaar.

4.6 Grotere mogelijke calamiteiten en verstoringen

In de opvanglocatie kan zich mogelijk een situatie voordoen die in deze alinea wordt beschreven. Per scenario schatten locatiemanager, ploegleider en hulpdiensten in of - en zo ja - welke (multidisciplinaire) opschaling noodzakelijk is.

- In een groep mensen die dicht op elkaar wonen en hier niet voor hebben gekozen, kan een vechtpartij ontstaan. Daardoor kan paniek ontstaan bij omstanders. In een vluchtende groep mensen kunnen gewonden vallen. Ter voorkoming van erger, moet een vechtpartij zo snel mogelijk worden opgelost. Dit wordt in eerste instantie als regulier werk gezien voor de COA medewerkers.
- Een ontploffing of grotere brand is nooit uit te sluiten. Indien een ontploffing of een kleinere of grotere brand plaatsvindt, ontstaat een calamiteit, waarbij slachtoffers kunnen vallen. Afhankelijk van het aantal slachtoffers wordt de inzet van de hulpdiensten (brandweer, politie en medische inzet) bepaald. Een aandachtspunt voor ontruiming en het aanwijzen van verzamelplaatsen bij brand is de windkracht en de windrichting.
- De nutsvoorzieningen kunnen falen zoals stroom, water, rioleringen of verwarming. De opvanglocatie neemt in dat geval contact op met desbetreffend nutsbedrijf. Zo nodig worden aanvullende maatregelen getroffen, zoals het elders (op locatie of daarbuiten) onderbrengen van bewoners.
- Maatschappelijke onrust welke zich vertaalt in aanwezigheid van een grote groep mensen rondom de opvanglocatie. Ook hier wordt de inzet van de hulpdiensten, zoals politie-inzet, ter plaatse bepaald.

In alle gevallen waarbij de situatie daar om vraagt, gaat de BHV organisatie over tot ontruiming van het gebouw (de gebouwen) naar een veilige plaats. De wijze van ontruimen staat beschreven in het ontruimingsplan van de opvanglocatie. (Het ontruimingsplan maakt geen onderdeel uit van het beheerplan maar zal opgesteld worden door het COA en gereed zijn bij bewoning van de opvanglocatie). Bij de overige scenario's zijn de processen van de crisisbeheersing en rampenbestrijding van toepassing die zijn beschreven in een regionaal Crisisplan.

4.7 Voorzieningen/faciliteiten

In de opvanglocatie biedt het COA onderdak, verstrekkingen, recreatieve en educatieve voorzieningen en begeleiding, zoals vastgelegd in de Wet COA en de Regeling

Datum
Titel

30 november 2022
Beheerplan tijdelijke Regionale Opvanglocatie Meeuwenlaan 8, Zwolle

Verstrekingen Asielzoekers met een verdere uitwerking in onder andere het COA verstrekingenbeleid.

Onderdak wordt geboden in één woongebouw met drie en een halve woonlaag. Elke woonlaag telt diverse woonunits. Woonunits zijn verschillend in grootte en hebben een gedeeld douche en toilet. Elke woonlaag heeft een eigen centrale keuken waar bewoners zelf koken en een wasmachineruimte waar bewoners zelf hun kleding kunnen wassen en drogen.

Verstrekingen bestaan onder meer uit: weekgeld, een zorgverzekering, een WA verzekering, een linnenpakket en diverse andere vergoedingen en verstrekingen, zoals bijvoorbeeld vergoeding van reiskosten voor officiële afspraken buiten de locatie.

Recreatieve en educatieve voorzieningen bestaan onder meer uit recreatiezalen, een speelzaal voor jonge kinderen, computerruimtes en wifi op het terrein. Door het COA wordt er voor gezorgd dat dit op een veilige manier kan gebeuren. Het hekwerk naast de ingang zal bijvoorbeeld doorgetrokken worden tot aan het trottoir, zodat de vijver moeilijker bereikbaar zal zijn voor kinderen.

Daarnaast biedt het COA een programma dat is afgestemd op de fase van de asielprocedure waarin bewoners zich bevinden. Het programma bestaat uit individuele begeleidingsgesprekken en groepsgewijze voorlichtingsbijeenkomsten. Verder zal het aanbod bestaan uit Nederlandse les, inburgeringslessen en meerdaagse informatieve bijeenkomsten (in COA termen: trainingen) met informatie over de opvang, de Nederlandse samenleving, wetten, regels en omgangsvormen en informatie over terugkeer dan wel verblijf in Nederland.

Periodieke kamerbezoeken maken onderdeel uit van de begeleiding. Evenals het correct doorverwijzen naar andere instanties als dat nodig is. Bewoners die vragen hebben, kunnen op vaste tijden terecht bij een COA informatiebalie.

Verder is COA verantwoordelijk voor de hygiëne op een locatie. Bewoners zelf dienen goed om te gaan met hun woonruimte en bij te dragen aan het schoonhouden van hun leefomgeving. Zij worden hier van op de hoogte gebracht bij aankomst en zo nodig worden zij hier op aangesproken.

4.8

Parkeren

Er zijn voldoende parkeerplekken achter de slagboom. COA medewerkers en bezoekers kunnen parkeren. Er komt een fietsenstalling achter het pand (naast de A28).

4.9. Vuilnis rondom gebouw, op het terrein

Het COA heeft eigen contracten met een afvalbedrijf. Zij halen frequent afval op. Op het terrein zelf staat een afvalpers waardoor er minder vaak afval hoeft te worden opgehaald. Dit zorgt voor minder verkeersbewegingen.

Daarnaast zorgt het COA ervoor dat haar eigen terrein schoon gehouden wordt. Dit zullen ze vanuit hun eigen organisatie/bewoners oppakken.

5 De openbare ruimte van de wijk Kamperpoort

5.1 Leefbaarheid en veiligheid in de openbare ruimte van de wijk Kamperpoort

COA is verantwoordelijk voor de gang van zaken in de opvanglocatie. De huisregels van het COA zijn alleen van toepassing in de opvanglocatie en het bijbehorende terrein. De gemeente is verantwoordelijk voor de veiligheid in de openbare ruimte en de handhaving op de openbare weg.

Overlastsituaties in de openbare ruimte kunnen gewoon via de reguliere weg (politie/gemeente) worden gemeld. Als bekend is dat het om bewoners van de opvanglocatie gaat, kan dit direct bij het COA gemeld worden (zie hoofdstuk 5.5).

Het COA wil zich vanuit een gevoel van verantwoordelijkheid inspannen om overlast buiten de opvanglocatie van haar of tegen haar bewoners te voorkomen. En het COA wil bij eventuele ervaren overlast meedenken over oplossingen en handelend optreden binnen de mogelijkheden die het COA heeft.

Politie

Het basisteam politie Zwolle is belast met het toezicht op de openbare orde en veiligheid in de gemeente en dus ook in en rondom de opvanglocatie.

Bijstand in crisissituaties

Het personeel van het COA of de beveiliging doen in crisissituaties verzoeken om politiebijstand aan de meldkamer van de politie. Betrokken partijen zullen zoveel mogelijk proberen te voorkomen dat escalatie onder bewoners en/of buurtbewoners kan plaatsvinden. Zoveel als mogelijk vindt optreden in overleg plaats en over voorzienbare spanningen, conflicten en crises wordt de politie tijdig geïnformeerd.

Incident buiten de opvanglocatie met directe impact in de opvanglocatie

Bij een incident buiten de locatie met directe impact in de opvanglocatie, wordt door de hulpdiensten als 'normaal' opgetreden. Als er behoefte is aan leiding en coördinatie zorgen de hulpverleners voor de reguliere opschaling (in GRIP).

Het COA sluit aan bij de operationele leiding (Commando Plaats Incident of CoPI) en heeft hier ook 24/7 iemand voor beschikbaar. Locatie van het CoPI wordt ter plekke bepaald.

5.2 Bewoners regionale opvanglocatie

De bewoners van de opvanglocatie zijn vrij om naar binnen en buiten te gaan. Zij moeten zich wel houden aan de wetgeving in Nederland en aan de regelgeving van de gemeente, voor zover deze op hen van toepassing is. In de opvanglocatie moeten zij zich houden aan de huisregels van het COA.

De bewoners die nieuw zijn in Zwolle krijgen van het COA voorlichtingsgesprekken over en een kennismaking met de Zwolse maatschappij. Het COA voert hierover de regie

maar kan zo mogelijk gebruik maken van de ondersteuning hierin van lokale vrijwilligers.

5.3 Omgangsvormen

Het COA ziet toe dat er tijdens de voorlichting aan de verschillende doelgroepen binnen de opvanglocatie regelmatig aandacht wordt besteed aan houding en gedrag. Zij spreken ook met de aanwezige jongeren over hoe hun houding (bijvoorbeeld samenscholing of gedrag naar omwonenden of andere inwoners van de gemeente) kan overkomen op andere mensen. Als er toch klachten komen over bewoners van de opvanglocatie, dan wordt dit per situatie onderzocht en en besproken met de overlastgever(s).

Tegelijkertijd werkt dit ook andersom. Ook van de huidige bewoners van de wijk Kamperpoort wordt verwacht dat zij dezelfde omgangsvormen hanteren tegenover de bewoners van de opvanglocatie als de omgangsvormen die zij tegenover huidige medebewoners van de wijk laten zien. Als hun omgangsvormen grenzen over gaan, zullen ook zij daarop worden aangesproken. Dit kan door mede buurtbewoners, werkers van Travers, politie en/of gemeente.

Als het nodig is om verduidelijking te geven over bepaalde omgangsvormen, misverstanden over gebruiken, etc. dan zal dit in samen worden opgepakt door het COA, Travers en waar nodig andere organisaties.

5.4 Verkeersveiligheid/looproutes

Leveranciers COA:

Het COA is met leveranciers in gesprek om ervoor te zorgen dat zij met 'kleine' transportwagens/laadbakvrachtwagens komen om goederen te leveren en op te halen. Ook spreken zij een vaste route met leveranciers af (vanaf de ring-Blaloweg via de Buitengasthuisstraat naar de Meeuwenlaan). Hierdoor zijn de verkeersbewegingen van leveranciers minimaal in de wijk. Laden en lossen vindt hoofdzakelijk achter het pand plaats en niet op de openbare weg (tenzij het echt niet anders kan).

Hoofdroutes:

Als we kijken naar de belangrijke punten (onderwijs, supermarkt, geldautomaat, centrum stad, etc.) voor de toekomstige bewoners van de Meeuwenlaan, dan kunnen we ervan uitgaan dat de volgende straten (los van de Meeuwenlaan zelf) routes worden die zij waarschijnlijk gaan gebruiken (lopend en/of fietsend). Dit zijn de straten:

- Hoogstraat
- Lijnbaan
- Veemarkt
- Buitengasthuisstraat

Na het in gebruik nemen van de opvanglocatie zullen deze routes worden gemonitord. Dit onderwerp komt terug in het omwonendenoverleg. Als er aanpassingen nodig zijn, dan kunnen die in dat overleg worden besproken.

Beheerplan-verkeer-acties

Datum
Titel

30 november 2022
Beheerplan tijdelijke Regionale Opvanglocatie Meeuwenlaan 8, Zwolle

Bij het opstellen van dit Beheerplan zijn een aantal acties benoemd die nader aandacht /aanpassing vragen. Deze zijn vastgelegd in de bijlage Beheerplan - verkeer - acties behorende bij dit Beheerplan.

5.5 Overlast (en hoe te handelen bij overlast)

Definitie:

Overlast is de hinder die mensen ervaren van het (afwijkende) gedrag van mensen of gevolgen van bepaalde omstandigheden.

Een gedraging die leidt tot overlast kan een strafbaar feit opleveren. Maar dat hoeft niet. Het gevolg daarvan is dat niet altijd repressief opgetreden kan worden door politie en justitie, terwijl bewoners dat wellicht wel verwachten. Het COA is verantwoordelijk voor het voorkomen van overlast. Dit doet zij door het geven van goede voorlichting over de omgangsnormen in Nederland en door op te treden als bewoners zich hier niet aan houden. De aanpak moet dan worden gevonden in samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen.

In de definitie van overlast gaat het om meer dan normale aanwezigheid van groepen mensen, geluid, werkzaamheden, vervuiling, stank en verstoringen van de openbare orde.

Ernstige overlast, grensoverschrijden gedrag of strafbare feiten hebben betrekking op de overlastgevallen die in ernst, omvang en frequentie een ernstige aantasting vormen voor de leefbaarheid en veiligheid en een verstoring van de openbare orde zijn, of waarbij wetten of regels worden overtreden. Bij ernstige overlast en wets- c.q. regelovertreden werken het COA, de politie en gemeente samen.

Ervaringen van overlast worden besproken in het omwonendenoverleg en het veiligheidsoverleg. Als het nodig is, worden de afspraken in het beheerplan aangepast.

Hoe te handelen bij overlast?

In geval van overlast veroorzaakt door de bewoners in en om de opvanglocatie, moet het personeel van het COA hierover worden aangesproken. Zij ondernemen direct actie ten aanzien van de overlast. Dit kan naar aanleiding zijn van een melding of eigen waarneming.

Als er sprake is van ernstige overlast waarbij de politie moet optreden? Bel dan de Politie via 0900-8844. Bel alleen 112 als er sprake is van een ernstige én spoedeisende (nood) situatie. Het is belangrijk om bij het melden duidelijke informatie te geven, zodat de hulpdiensten weten welke actie moet worden ondernomen. Het is belangrijk om bij de melder(s) aan te geven wat er met de melding wordt én is gedaan. Het COA zorgt voor de afhandeling van klachten en geeft een terugkoppeling hiervan in het omwonendenoverleg. Eventueel worden er extra afspraken gemaakt en in het beheerplan opgenomen.

Contactgegevens:

Overlast:	COA (receptie/beveiliging) COA (locatiemanager)	(Aanvullen) Het nummer wordt ingevuld zodra deze bekend is.
-----------	--	---

Datum
Titel

30 november 2022
Beheerplan tijdelijke Regionale Opvanglocatie Meeuwenlaan 8, Zwolle

Ernstige overlast / strafbare feiten: Noodsituaties:	Politie Politie	0900 -8844 (geen spoed, 2 cent per minuut) 112 (wel spoed en gratis)
Beheer van de openbare ruimte	Gemeente - wijkbeheer	14038

6 Communicatie

De communicatie die hier beschreven staat is puur gericht op de doelstelling van het beheerplan. Bredere communicatie over het proces om te komen tot een tijdelijke regionale opvanglocatie hoort niet binnen de kaders van dit communicatiehoofdstuk.

Het beheerplan is de basis waarover er met elkaar wordt gecommuniceerd als het gaat om: gemaakte afspraken, ieders verantwoordelijkheden, ontwikkelingen en gebeurtenissen rond de opvanglocatie.

In de communicatie gaat het om feitelijke informatie. Er wordt niet alleen gecommuniceerd wanneer er situaties zijn geweest, maar er is een periodieke informatiestroom over eventuele ontwikkelingen. Dit zal onderwerp van gesprek zijn in het omwonendenoverleg.

Er wordt een flyer gemaakt voor de buurt die huis-aan-huis in de directe omgeving wordt verspreid. Deze zal voorafgaande van daadwerkelijke bewoning verspreid worden. In deze flyer staan de contactgegevens van het COA, gemeenten en andere relevante betrokken partners om overlast en onveiligheid te voorkomen. Het COA is verantwoordelijk voor het actueel houden van de flyer.

Voordat de opvanglocatie in gebruik wordt genomen, zal er een persbericht uitgaan en zal er een inloopbijeenkomst worden georganiseerd in de tijdelijke regionale opvanglocatie voor de buurtbewoners en belangstellenden.

7 Overleggen

Het COA is primair verantwoordelijk voor het monitoren van de effecten van de opvang in de omgeving. Hiertoe overlegt zij periodiek met belanghebbenden, in onder meer een omwonendenoverleg en een veiligheidsoverleg. De frequentie van de overleggen zal samen worden bepaald tijdens het eerste overleg. Het COA initieert het omwonendenoverleg en veiligheidsoverleg. Ook zorgt het COA ervoor dat de vertegenwoordigers op tijd de stukken krijgen en verzorgt de communicatie hierover.

Uitgangspunt is dat er frequent en adequaat communicatie en afstemming plaatsvindt tussen gemeente, COA, politie en andere betrokken partijen.

Het omwonendenoverleg bestaat in ieder geval uit vertegenwoordigers van:

- COA (vz)
- Omwonenden

Datum

30 november 2022

Titel

Beheerplan tijdelijke Regionale Opvanglocatie Meeuwenlaan 8, Zwolle

- Afvaardiging ondernemers
- Politie (wijkagent)
- Gemeente

Het veiligheidsoverleg bestaat in ieder geval uit vertegenwoordigers van:

- COA (vz)
- Trigion (teamleider)
- Politie (wijkagent)
- Gemeente

Afhankelijk van de agenda kan het omwonendenoverleg en/of veiligheidsoverleg worden aangevuld met vertegenwoordigers van:

- Veiligheidsregio (brandweer)
- School
- GZA
- Afvaardiging ondernemers

Datum
Titel

30 november 2022
Beheerplan tijdelijke Regionale Opvanglocatie Meeuwenlaan 8, Zwolle

Bijlagen

Huisregels COA

Voor de veiligheid, leefbaarheid en beheersbaarheid op COA-opvanglocaties hanteert het COA huisregels. Deze huisregels zijn aanvullend op de Nederlandse wet- en regelgeving en zijn geldig op alle COA-opvanglocaties.

Maatregelen bij overtreding van de huisregels

U moet altijd de instructies van COA-medewerkers volgen en de huisregels nakomen. Wie zich niet aan deze huisregels houdt, kan een maatregel opgelegd krijgen door de COA medewerkers op uw COA-locatie. Een maatregel kan zijn dat een deel van uw weekgeld voor een bepaalde tijd wordt ingehouden. Bij zware overtredingen kan het COA u overplaatsen naar een COA locatie met streng regime. Bij crimineel gedrag schakelt het COA de politie in. Ook bij vermoedens van strafbare feiten.

1. Discriminatie, intimidatie en geweld

In Artikel 1 van de Nederlandse grondwet staat dat discriminatie is verboden. Discriminatie vanwege godsdienst, levensovertuiging, politieke voorkeur, ras, geslacht, seksuele geaardheid, of welke grond dan ook, is niet toegestaan. Voor het COA is dit een heel belangrijke wet, omdat op COA-locaties heel veel verschillende mensen met verschillende achtergronden veilig moeten samenleven.

Elke vorm van (het aanzetten tot) agressie en geweld tegen anderen is in Nederland verboden en wordt bestraft. Agressief en gewelddadig gedrag naar COA-medewerkers wordt zwaarder bestraft.

Als u slachtoffer bent van bijvoorbeeld agressie, geweld of strafbaar seksueel gedrag, adviseert het COA u om aangifte te doen bij de politie. Is een familielid gewelddadig naar andere familieleden? Dan kan het COA hulp bieden. Heeft u hulp nodig of kent u iemand die hulp nodig heeft? Bespreek dit met een COA-medewerker. Er wordt dan naar de best mogelijke oplossing gezocht. Wij gaan discreet om met de informatie die u ons geeft. Uw veiligheid nemen wij serieus. Voor meer informatie kunt u kijken op de website van Veilig Thuis.

2. Politieke of religieuze activiteiten

Het COA is een politiek/religieus neutrale organisatie. Op een COA-locatie bent u vrij u geloof te belijden of uw politieke opvattingen te hebben. Maar anderen mogen op geen enkele wijze last hebben van uw politieke of religieuze activiteiten.

3. Drugs, alcohol, wapens en illegale handel

Illegale drugs zijn verboden op COA-opvanglocaties. U mag geen illegale drugs bezitten, verhandelen of gebruiken. Openbare dronkenschap is verboden.

Wapens zijn verboden. Het bezit van wapens en de handel in wapens zijn verboden.

4. Verbod op gezichtsbedekkende kleding

Het is wettelijk verboden om gezichtsbedekkende kleding te dragen op een COA-locatie, omdat een COA-medewerker u dan niet kan identificeren. Denk bij gezichtsbedekkende kleding aan een nikab of boerka, maar ook een bivakmuts of een

Datum
Titel

30 november 2022
Beheerplan tijdelijke Regionale Opvanglocatie Meeuwenlaan 8, Zwolle

integraalhelm. Dit verbod geldt voor medewerkers, bewoners en bezoekers in de tijdelijke regionale opvang locatie. Het verbod geldt op de hele COA-locatie inclusief uw eigen woonruimte. Ook in scholen, zorginstellingen en overheidsgebouwen geldt dit verbod. Mondkapjes zijn wel toegestaan om besmettingsgevaar te verkleinen.

5. Verplichte TBC-screening

In sommige landen komt de besmettelijke ziekte tuberculose (TBC) veel voor. Als u uit een van deze landen komt, dan moet u verplicht een TBC-screening ondergaan. Dit onderzoek is pijnloos en ongevaarlijk. Wanneer u tuberculose heeft, dan moet u zich verplicht laten behandelen. Tuberculose is over het algemeen goed te behandelen.

6. Meldplicht

Op alle COA-locaties heeft u meldplicht. U bent verplicht zich te melden op het tijdstip en de plek aangegeven door het COA. Specifieke informatie over uw meldplicht ontvangt u van een COA-medewerker op uw locatie.

Heeft u een goede reden om niet aan deze meldplicht te voldoen? Dan moet u die vooraf aan een COA-medewerker laten weten. U kunt dan vragen of u (tijdelijk) niet aan de meldplicht hoeft te voldoen. De COA medewerker kan u vragen om bewijsdocumenten te laten zien waaruit blijkt dat u een geldige reden heeft om niet bij de meldplicht aanwezig te zijn.

7. Woonruimte

U mag gebruikmaken van een tijdelijke woonruimte van het COA. Deze ruimte is uw hoofdverblijf. Deze ruimte is alleen bestemd voor u en uw medebewoners. U mag hier geen andere mensen in laten wonen.

U mag geen veranderingen aanbrengen aan de woonruimte of de meubels. U mag geen eigen meubels meenemen. Vanwege de brandveiligheid mag u geen eigen gordijnen of wandkleden ophangen. Als u iets beschadigt aan uw woonruimte, dan moet u zelf de reparatiekosten betalen. Dat geldt ook voor alle goederen die u van het COA in bruikleen heeft ontvangen.

Uw woonruimte moet u zelf schoonhouden. Wanneer u verhuist, moet u uw woonruimte schoon achterlaten. U mag dan geen goederen van het COA meenemen. Alle bewoners zijn verantwoordelijk voor het schoonhouden van de gemeenschappelijke faciliteiten van de woonruimtes en de directe omgeving rond de woonruimte.

U mag geen huisdier hebben, tenzij u schriftelijk toestemming heeft van de leiding van de COA locatie.

U moet COA-medewerkers toegang geven tot uw woonruimte. Dit is nodig voor verplichte kamercontroles, onderhoud of reparaties. COA-medewerkers kunnen de woonruimte ongevraagd betreden als er gevaar dreigt voor de veiligheid en de volksgezondheid, bijvoorbeeld bij besmettingsrisico's.

Het kan gebeuren dat u naar een andere ruimte verhuist of dat een andere bewoner bij u in de woonruimte geplaatst wordt.

8. Goederen in bruikleen

U kunt bepaalde goederen tijdelijk van het COA lenen. Denk aan borden, bestek, linnenpakket, of een babypakket. Goederen die u heeft geleend, moet u weer inleveren zoals afgesproken met het COA.

9. Brandvoorschriften

Voor uw eigen veiligheid en die van anderen gelden de volgende brandvoorschriften:

- U mag niet roken in COA-gebouwen. Ook niet in uw eigen woonruimte.
- U mag geen open vuur aansteken. Denk aan kaarsen, wierook, olielampen, etc.
- U mag alleen koken op de vaste kooktoestellen in de keukens. Tijdens het koken moet u altijd opletten. Blijf altijd in de buurt van het kooktoestel.
- U mag alleen elektrische apparatuur gebruiken die het COA veilig vindt. Vraag dus om goedkeuring van een COA-medewerker.
- Het is streng verboden een brandmelder af te plakken.
- U mag het brandalarm niet activeren als er geen brand is.
- Als er brand ontstaat, moet u ongehinderd kunnen vluchten. Daarom moeten de vluchtwegen altijd vrij zijn. Zorg dat kindercaravans of fietsen niet in de weg staan.
- Wanneer het brandalarm afgaat, moet u het gebouw direct verlaten en buiten wachten. Vervolgens volgt u de instructies op van COA-medewerkers.
- Zelfsluitende, brandwerende deuren moet u nooit openhouden. Daarom mag u een deurdranger nooit verwijderen.
- Bewaar nooit benzine, alcohol of andere licht ontvlambare stoffen in uw woonruimte.
- Van de wasdroger moet u altijd het stoffilter schoonmaken. Verwijder voor én na gebruik het stof uit de filter van de droger. Een vervuilde droger kan vlam vatten.

10. Aansprakelijkheid

Het COA is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van uw eigendommen, ook niet als de schade door medebewoners of door anderen is veroorzaakt.

U bent volledig aansprakelijk voor beschadigingen die u aanbrengt in of aan de woonruimte en/of de COA-inventaris en voor onzorgvuldig gebruik hiervan. De kosten voor herstel of vervanging verhaalt het COA op u.

Als het niet duidelijk is wie een beschadiging heeft gemaakt aan een woonruimte, moet iedere bewoner van die woonruimte meebetalen aan de reparatiekosten. Bij verdwijning of beschadiging van COA-eigendommen doet het COA in veel gevallen aangifte bij de politie.

11. Geluidsoverlast

U mag geen geluidsoverlast maken. Tussen 22.00 en 8.00 uur moet het rustig zijn, zodat iedereen ongestoord kan slapen.

12. Privacy

De privacy op COA-opvanglocaties is belangrijk. Daarom is het verboden om zonder toestemming foto-, video- of geluidsopnamen te maken van medebewoners,

Datum
Titel

30 november 2022
Beheerplan tijdelijke Regionale Opvanglocatie Meeuwenlaan 8, Zwolle

medewerkers, bezoekers en andere aanwezigen op de locatie. Deze regels gelden op alle locaties voor bewoners, medewerkers en bezoekers.

13. Bezoekers

Bezoekers die niet op de COA-locatie wonen, moeten zich melden bij de receptie bij aankomt en afmelden als zij vertrekken. Bezoekers zijn welkom van 8.00 uur tot 22.00 uur. U bent verplicht uw bezoek op te halen bij de receptie.

U bent verantwoordelijk dat uw bezoekers zich ook aan de huisregels houden. Op elke COA-locatie kunt u een 'Bezoekersreglement' opvragen. Deze geldt voor alle bezoekers.

14. Kinderen

U bent verantwoordelijk voor de veiligheid en het handelen van uw minderjarige kinderen. Als uw kinderen niet op school of in kinderopvang verblijven, bent u verantwoordelijk toezicht op uw kinderen te houden. Schade veroorzaakt door uw minderjarige kinderen moet u betalen.

Alle kinderen van 5 tot 18 jaar moeten in Nederland verplicht naar school. Als ouder of verzorger bent u verantwoordelijk dat uw kinderen naar school gaan. Als uw kinderen niet naar school gaan, maakt het COA of de school daarvan melding. U kunt dan een forse geldboete krijgen. U kunt bij de infobalie vragen hoe u uw kind aanmeldt bij een school in de buurt

BIJLAGE

Bezoekregeling COA

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) kent een aantal bezoekersregels. Deze zijn officieel in dit bezoekersreglement vastgelegd. De regels geven inhoud aan

de zorg voor leefbaarheid, beheersbaarheid en veiligheid voor bezoekers, bewoners, medewerkers, vrijwilligers en derden die zich op de COA-locatie bevinden. Het bezoekersreglement is onlosmakelijk verbonden aan de huisregels van de locatie.

Toepassing reglement

- Het bezoekersreglement ligt ter inzage bij de hoofdingang van iedere COA-locatie. Bij het betreden van de COA-locatie accepteert men de toepassingen van het bezoekersreglement en de huisregels.
- Het bezoekersreglement is van toepassing op alle bezoekers voor wie de betreffende locatie niet de (vaste) woon of werkplek is.
- Het bezoekersreglement is ook van toepassing op locatiebewoners aan wie de toegang tot de locatie (tijdelijk) is onthouden op grond van een ROV-maatregel.
- Zorgverleners die hun taak moeten uitvoeren op de locatie vallen niet onder het bezoekersreglement, maar hebben zich wel te houden aan de huisregels. Alleen in extreme gevallen waarbij het gedrag van de zorgverlener een bedreiging vormt voor de veiligheid en leefbaarheid op de locatie, kan de toegang onzegd worden. Dit besluit kan alleen door de locatiemanager genomen worden.
- Medewerkers op de locatie (COA-medewerkers en beveiligingsmedewerkers) moeten altijd medewerking verlenen aan een verzoek van het Openbaar Ministerie (Officier van Justitie/ hulpofficier) of de politie, bijvoorbeeld bij het aanhouden van een verdachte of bij een verzoek tot huiszoeking. Medewerkers dienen altijd navraag te doen naar de legitimatie van de betreffende ambtenaar en naar de wettelijke bevoegdheid voor het binnentreden. Zonder toestemming van de te bezoeken persoon of machtiging tot binnentreden/ huiszoekingsbevel, is binnentreden niet mogelijk tenzij sprake is van ernstig en onmiddellijk gevaar voor personen en/ of goederen. Daarnaast heeft de betreffende ambtenaar een legitimatieplicht en moet hij/zij aangeven wat het doel is van het bezoek aan de locatie.

Het reglement

1. Bij het betreden van de COA-locatie, moeten alle bezoekers zich melden en identificeren bij de receptie. Op locaties voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen (AMV) dient het bezoek zich aanvullend te melden bij het COA-personeel.
2. Het dragen van gezichtsbedekkende kleding- zoals een boerka, nikaab, bivakmuts en integraal helm, is verboden binnen alle ruimtes van een COA-locatie, inclusief de privévertrekken van de bewoners en het aangrenzend erf.
3. De gemeenschappelijke ruimtes en de woonruimte van bewoners op de COA-locatie zijn voor bezoekers toegankelijk van 08:00 uur tot 22:00 uur, mits onder begeleiding van de ontvangende bewoner/medewerker. In uitzonderlijke gevallen is verblijf buiten deze tijden mogelijk. Hiervoor is uitdrukkelijk schriftelijk toestemming nodig van de locatiemanager.
4. Bezoekers ontvangen een bezoekerspas, na zich gelegitimeerd te hebben met een geldig legitimatiebewijs. Deze bezoekerspas moet zichtbaar worden gedragen.

Datum
Titel

30 november 2022
Beheerplan tijdelijke Regionale Opvanglocatie Meeuwenlaan 8, Zwolle

5. Persoonlijke gegevens van bezoekers worden, in het kader van de veiligheid, vastgelegd voor de tijd dat de bezoeker op de locatie aanwezig is. Het COA houdt zich hierbij aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt.
6. Aan personen die weigeren zich te legitimeren, zal de toegang tot de COA-locatie worden ontzegd. Indien nodig worden deze personen verwijderd door de politie.
7. Bezoekers moeten altijd worden begeleid door de ontvangende bewoner of medewerker. De ontvangende bewoner of medewerker is verantwoordelijk voor het bezoek en dient ongeregelde zaken direct te melden bij de locatiemanager of receptie. Afwijken van deze regel mag alleen na toestemming van de locatiemanager.
8. Minderjarige bezoekers zijn alleen welkom onder begeleiding van een volwassene dan wel met schriftelijke toestemming van ouder(s) of verzorger(s). Jongeren vanaf 14 jaar zijn verplicht zich te legitimeren.
9. Bij vertrek dient de bezoeker zich uit te laten schrijven bij de receptie en de bezoekerspas in te leveren.

Controle

10. Steekproefsgewijs voeren beveiligingsmedewerkers en/of COA-medewerkers controles uit naar de redenen van aanwezigheid in de COA-locatie en/of de identiteit van personen die zich op de COA-locatie bevinden of die de COA-locatie verlaten. Bezoekers die worden aangetroffen en zich niet hebben aangemeld, moeten zich direct alsnog inschrijven.
11. Bezoekers die kennelijk onder invloed verkeren (van bijvoorbeeld alcoholische dranken, drugs of een combinatie daarvan) dan wel personen die geen geldig verblijfsdoel op de COA-locatie kunnen aangeven, worden niet tot het terrein toegelaten of worden alsnog verwijderd.

Huisregels die van belang zijn voor bezoekers

12. Binnen een COA-locatie geldt net als in de rest van de samenleving het naleven van Artikel 1 van de Nederlandse Grondwet. Hierin staat dat discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of welke grond dan ook, niet is toegestaan.
13. Het COA is een politiek/religieus neutrale organisatie: politieke en religieuze activiteiten die een inbreuk plegen op de persoonlijke levenssfeer van onze bewoners zijn daarom niet toegestaan.
14. Het is verboden om zonder toestemming van de locatiemanager folders en posters te verspreiden onder bewoners en/of op te hangen op de COA-locatie.
15. Het is verboden om zonder toestemming van het COA beeld- en geluidsopnamen te maken op het terrein van de COA-locatie van medebewoners, medewerkers, bezoekers en andere aanwezigen op de locatie.
16. Het is voor bezoekers van bewoners verboden zich te bevinden in ruimten welke op redelijke wijze aangeduid kunnen worden als werkruimtes voor personeel.
17. Het bezit, gebruik van en/of handel in drugs, qat en wapens of andersoortige illegale commerciële activiteiten zijn verboden.
18. Het is verboden (huis-)dieren mee te nemen op de COA-locatie. Uitgezonderd hiervan zijn de hulpverleningsdieren zoals voor visueel gehandicapten, een geleidehond.

Datum
Titel

30 november 2022
Beheerplan tijdelijke Regionale Opvanglocatie Meeuwenlaan 8, Zwolle

19. Het is verboden om schade toe te brengen aan eigendommen van het COA en die van bewoners. Indien dit zich voordoet wordt de schade verhaald op de betreffende persoon.

20. Bij strafbare feiten of vermoedens er van, wordt altijd de politie ingelicht.

Bij Calamiteiten

21. Bij calamiteiten moet iedereen die zich op de COA-locatie bevindt de aanwijzingen van de Bedrijfshulpverlening (herkenbaar aan het oranje/gele hesje met de opdruk BHV) opvolgen.

Overtreding van het bezoekersreglement

22. Indien de bezoekersregels niet in acht worden genomen, kan de locatiemanager de bezoeker de toegang tot de COA-locatie ontzeggen.

Klachtenregeling

23. Bezoekers die een klacht hebben over de wijze waarop zij behandeld zijn, kunnen gebruik maken van de COA-klachtenregeling voor bewoners en derden. De klachtenregeling is bij de receptie verkrijgbaar.

24. Bij klachten over zorgverleners geldt de interne COA-klachtenprocedure zorgverleners.

Definities

25. COA-locatie: een terrein met de zich er op bevindende gebouwen en andere opstallen als ook werken, die vallen onder de verantwoordelijkheid van het COA.

26. Woonruimte: directe, persoonlijke leefomgeving (huis of kamer) van de bewoner.

27. Huisregels: regels zoals die gelden op een COA-locatie voor een ieder die zich op een COA-locatie bevindt.

28. Ontzeggen van de toegang tot de locatie: het ontzeggen van toegang tot een COA-locatie bij zwaarwegende redenen omwille van de veiligheid, beheersbaarheid en leefbaarheid van bewoners of medewerkers.

29. Bewoner: persoon inwonend op de betreffende COA-locatie.

30. Bezoeker: persoon die (al dan niet op afspraak) de COA-locatie bezoekt.

31. Medewerker: personeel van het COA (inclusief stagiaires, uitzendkrachten en externe medewerkers).

32. Beveiligingsmedewerker: de dienstdoende beambte van een door het COA gecontracteerd beveiligingsbedrijf.

33. Locatiemanager: leidinggevende, onder meer verantwoordelijke voor de leefbaarheid, beheersbaarheid en veiligheid op de COA-locatie.

34. Leden van de Bedrijfshulpverlening (BHV): medewerkers die gecertificeerd zijn om noodsituaties (calamiteiten en dreigende gebeurtenissen die tot letsel of dood kunnen leiden van een ieder die zich bevindt op de COA-locatie) planmatig, snel en effectief te beperken en te bestrijden.

35. Vrijwilligers: personen die een vrijwilligersovereenkomst hebben met het COA.

36. Zorgverlener: iemand die zorg verleent (arts, tandarts, apotheker, gezondheidszorgpsycholoog, psychotherapeut, fysiotherapeut, verloskundige, verpleegkundige, thuiszorg hulp en alternatieve behandelaars zoals omschreven in de Wet op de individuele beroepen in de gezondheidszorg).

Datum

30 november 2022

Titel

Beheerplan tijdelijke Regionale Opvanglocatie Meeuwenlaan 8, Zwolle