

Noodopvangcentrum: de verschillende vrijwilligerstaken

Er zijn 3 hoofdcategorieën in vrijwilligerstaken: onthaal, logistiek en begeleiding. Belangrijk om weten voor de rolverdeling: voor logistieke taken kan je burgervrijwilligers inschakelen en zelfs dagelijks iemand anders/nieuw. Voor begeleidende taken schakel je het best meer ervaren vrijwilligers in, bij voorkeur met een langer engagement.

Onthaal

De voornaamste taken van het onthaal zijn de veiligheidsfunctie, informatiedoorstroom, administratieve ondersteuning, het beheer van de tolkdienst en het voorzien van nachtbegeleiding.

Ze zijn het eerste aanspreekpunt en zorgen voor een warm onthaal voor de bewoners, vrijwilligers, medewerkers, en andere bezoekers aan het centrum. We houden het logboek en de opvolgingslijst bij.

Het onthaal verzorgt de permanentie en staat onder andere in voor het contact met de hulpdiensten, de aanwezigheidslijsten, evacuatieplannen, en het aansturen van de nachtbegeleiding en bewakers.

Veiligheid

- In geval van nood:
 - Externe nooddiensten alerteren & opvangen bij aankomst
 - Indien van toepassing:
 - Evacuatiealarm activeren (kast achterkant onthaal: sleutel brandpaneel in 'evacuation' inbrengen en activeren),
 - Evacuatie gebouw coördineren, verzamelpunten
 - Op elke gang/verdiep in gebruik laten controleren dat alle kamers verlaten zijn door team/organisatie en veiligheidsdiensten
- Veiligheidsvoorschriften brandweer laten naleven
- Aanwezigheidslijsten up-to-date houden: onthaal is verantwoordelijk om in geval van nood de exacte aanwezigheden (aantallen + naam) in het gebouw aan de nooddiensten door te kunnen geven. In dit kader:
- Permanentie van de onthaaltelefoon uitvoeren: het gsm-nummer kan gebeld worden in geval van een noodsituatie in het NOC en dient permanent beantwoord te worden.

Informatiedoorstroom

- Ontvangen van de informatie: vragen beantwoorden van bewoners, bezoekers, vrijwilligers en andere diensten (diensthoofden, medewerkers & directie).
In geval van een taalbarrière kan je beroep doen op een tolk, als die ter plaatse is. Anders is er een lijst met (vrijwillige) tolken die telefonisch bereikbaar.
 - Thema's:
 - Vervoer: hoe ergens te komen, hoe voor het transport te betalen, etc.
 - POI (points of interest): supermarkt, currency exchange, apotheek, bushalte, etc.
 - Medische vragen: procedure wordt momenteel uitgewerkt.
 - Telefoon: simkaart installeren of activeren. Informatie over waar simkaart te kopen of saldo op te laden.
 - Wifi:
 - FAQ:

- Verwerken van de informatie: logboek en opvolgingslijst bijhouden, systematiseren en zorgen voor doorstroom naar andere diensten.
- Rapporteren

Administratieve ondersteuning

- Administratie leveringen in ontvangst nemen en archiveren (mappen aan het onthaal)
- Printopdrachten en plastificeer opdrachten verwerken (o.a. bewegwijzering, templates, kamerlijsten, etc.)
- Kantoorartikelen beschikbaar stellen en bijvullen
- Nood-stockage: gereduceerde EHBO kit, AED, diervoeding, luiers, babyvoeding
- Gevonden voorwerpen administreren (zie lade 'gevonden voorwerpen')
- Beroepskrachten en vrijwilligers verwelkomen en doorsturen naar juiste post
- Sleutelrij onthaal bijhouden: bij uitlening steeds logblad laten invullen (zie lade 'sleutels')
- Pers ontvangen, doorsturen naar centrummanager
- Info/welkom brochure bijwerken en actualiseren
- Afgenomen evaluaties voor bewoners invoeren op teams en feedback in logboek invoeren

Tolkdienst beheren

- Tolk rooster beheren en aanvullen.
- Tolken ontvangen en begeleiden. De tolken moeten zich registreren aan het onthaal en ontvangen dezelfde briefings als de burgervrijwilligers. Taken van de tolk: mensen begeleiden, evaluatie uitvoeren bewoners.
- Zorgen voor een goede integratie van de tolken in de werking van de andere deelgebieden. De tolken krijgen belangrijke input vanuit de bewoners en moeten meegenomen worden in de briefings en debriefings.

Nachtbegeleiding voorzien

- 22u15u: start nachtcontrole
- Staan in voor rust & stilte in het centrum.
- Aanwezigheid aan onthaal om binnenkomers te ontvangen.
- Andere bezoekers worden niet toegelaten in het gebouw, tenzij uitzonderingen die gemeld werden in de briefing.
- Binnen- en buitenlichten uitdoen.
- Controle van deuren die gesloten dienen te blijven (inclusief branddeuren).
- Controle gemeenschappelijke ruimtes in het gebouw (sluiten speelruimtes, interne douches blijven open).
- Eventueel sanitaire pakketten klaarmaken. Zaken bijvullen (koffie, suiker, melkpoeder ...).
- Nachttoer – opsomming toe te voegen van de lokalen die gecheckt moeten worden.
- Deze toer wordt 1x per 2 uur herhaald.
- Er is minstens 1 nachtbegeleider permanent aanwezig aan de receptie. Als u alleen bent en even weg moet, kunt u de beveiliging tijdelijk vragen het onthaal te bemannen.
- Er is continu aandacht voor het detecteren van aandachtspunten of defecten aan dagbegeleiding.
 - rondjes op de bewoonde verdiepingen
 - rondjes bij de douche
- Refter proper maken.
- Dringende vragen en noden van bewoners beantwoorden naar best vermogen.
- Zelfstandig de nooddiensten verwittigen in geval van hoogdringende nood – vb. brand, gaslek, ... (112) en overgaan tot evacuatie van het gebouw alvorens de noodnummers in te lichten.
- Eerste contact met hulpdiensten in geval van nood.
 - Sleutelbos NOOD aan brandweer overhandigen bij aankomst commandant.

- De beveiligingsmedewerkers aansturen
- Beheren van de sleutelbossen van de verantwoordelijken en overige sleutels.
- Leveringen in ontvangst nemen.
- Buitenronde van het gebouw: geen aanwezigheid van buitenstaanders, alle toegangen gesloten behalve hoofdingang, alle branddeuren toe, ronde op de verdiepingen.
- In geval van verdachte/ongewenste activiteit: situatie oplossen & nachtbegeleiders inlichten.

Logistiek

- Verantwoordelijke: opvolging logistieke noden
 - Nakijken stock, lijsten stock opvolgen, bestellingen plaatsen
 - Opvolgen bestellingen en leveringen
 - Logistieke inzetnoden doorgeven aan werknemer (die vrijwilligers inzet)
 - Bestellen beddengoed, ophalen gebruikt beddengoed
 - Beheer afval (ledigen containers / ophaling)
 - Opvolging vordering klaarmaken van vleugels voor bewoners
- Werknemer: ondersteuning verantwoordelijke en coördinatie vrijwilligers
 - Geeft nieuwe logistieke vrijwilligers een korte briefing logistieke taken (na algemene briefing vrijwilligerscoördinator)
 - Zet logistieke vrijwilligers in in onderstaande volgorde, of op vraag van verantwoordelijke
- Algemene richtlijnen:
 - Alle materiaal dat in het magazijn wordt gezet of uit het magazijn wordt gehaald, dient genoteerd te worden in het logboek aan de balie van het magazijn
 - Transpaletten worden enkel gebruikt tussen laadkaai en magazijn, uitzonderlijk op de verdiepingen (voor grote ladingen). Voor transport in de rest van het gebouw, gebruikt men de karren
 - Materiaal gebruiken (gereedschap, borstel, stofzuiger, kar, transpallet,) = terugzetten na gebruik
- Logistieke vrijwilligers: kunnen ingezet worden voor logistieke taken. De taken kunnen vastgelegd worden in een dagelijkse-taken-lijst op maat van het opvangcentrum. Zo'n lijst kan dan elke dag opgevolgd worden, aangevuld met taken volgend uit meer urgente noden indien van toepassing. We geven een voorbeeld van wat deze takenlijst kan inhouden:
 1. Afval ledigen en containers wegzetten
 2. Kamercontrole voor aankomsten (voormiddag)
 - Kamers te controleren:
 - (Veld)bedden: juiste aantal, correct opgezet
 - Slot op venster
 - Deksel stroombakje gesloten
 - Linnen zak op bed
 3. Kamers vertrekkers opruimen (namiddag)
 - Kamers
 - Leeg
 - Proper
 - Linnenzak weg
 - Nieuwe linnenzak plaatsen op de bedden van de lege kamers
 - Overblijfselen van sanitaire pakketten
 - Volledig => magazijn
 - Gebruikt => WC / verpleegruimte / vuilnisbak

- Kamernummers van kamers die in orde zijn doorgeven aan verantwoordelijke
 - Gemeenschappelijke ruimtes
 - Opslagruimte => materiaal controleren volgens inventaris
 - Verpleegruimte => materiaal controleren volgens inventaris
 - Speelkamer => opruimen
- 4. Sanitaire pakketten
 - Maken van sanitaire pakketten in magazijn
 - Aanvullen van nieuwe hygiënekits waar nodig
- 5. Klaarmaken van nieuwe linnenpakketten
- 6. (Veld)bedden
 - Opzetten van (veld)bedden (eerst tonen hoe in elkaar te zetten!)
 - Lege zakken in magazijn => apart lokaal
 - Afval (plastic / karton) => sorteren in magazijn
- 7. Lossen vrachtwagen
 - Van laadkaai naar magazijn
 - Steeds verwittigen van verantwoordelijke voor binnen nemen lading & ondertekening
- 8. Algemene controle
 - Controle/opruimen refter
 - Afval opruimen en meubilair ordenen
 - Speelhoek refter opruimen
 - Controle/opruimen speelruimten op verdiepingen
 - Afval opruimen
 - Speelgoed ordenen
 - Controle/opruimen zorgkamers op verdiepingen
 - Controle gangen voor nood aan stofzuigen/kuisen
- 9. Badges/kamernummers/wachtnummers aankomsthal controleren en bijmaken/lamineren indien nodig
- 10. Andere taken aanvullend op concrete noden ter plaatse

Begeleiding

De families komen aan via de hoofdingang. Ze volgen daarna de aanduidingen naar de doorstroomruimte.

Hoofdingang

Taken ontvanger (burgervrijwilliger en/of tolk): 1

- Staat recht tegenover de hoofdingang
- Staat klaar om familie vriendelijk te ontvangen
- Helpt mee met het uitladen van de spullen uit het vervoer
- Geeft de info flyer alvast mee met de familie
- Als iedereen door is, helpt mee de personen naar de doorstroom ruimte te begeleiden
- De tolk is hier essentieel in het eerste welkomstgesprek

Taken begeleider (burgervrijwilliger): 1

- Loopt tussen de hoofdingang en de doorstroomruimte
- Helpt de families met hun bagage te dragen. Ontlast hen zoveel mogelijk
- Als iedereen bij de doorstroomruimte is gearriveerd, zet zich in als begeleider 2: het begeleiden van de families naar de kamer

Doorstroomruimte

Deze ruimte wordt enkel gebruikt indien er een hele grote hoeveelheid personen tegelijk arriveert, om opstopping te voorkomen en de vluchtelingen een kort moment van rust te bieden.

Taken regelaar/kamercontroleur (medewerker)

- Heeft zijn/haar eigen station/tafel waarbij de families een voor een langskomen
- Controleert bij de families wie de badge draagt met het kamernummer
- Streept de familie af als "gearriveerd"
- Geeft, indien nog niet gegeven, een infobrochure

Taken tolk (in doorstroomruimte)

- Staat in de doorstroomruimte naast de regelaar/kamer controleur
- Helpt bij elke benodigde vertaling
- Legt met behulp van het overzicht van basisinformatie, de basisinformatie uit aan de toegekomen vluchtelingen:
- Douchen kan op locatie
- Er is eten voorzien, zelfbediening, in de refter. Families kunnen hierheen nadat zij naar de kamer zijn gebracht
- Het is een open centrum. Wellicht heb je soms wel de badge nodig om binnen te komen: je mag gaan en staan waar je wilt
- Er is een onthaal 24/7 waar je terecht kunt voor allerlei vragen
- Er zijn openingsuren voor de refter
- Om tijdstip moet de familie terug zijn in het centrum

Taken hulpgevers (burgervrijwilligers)

- Kan worden ingezet door iedereen
- Wordt in persoon gecontacteerd, via Whatsappgroep of via walkie talkie. Boodschap: naam vrijwilliger die hulpgever is + bestemming
- Reageert dus op urgente noden van de vluchtelingen
- Babyvoeding in refter
- Afstrepen op inventarislijst is belangrijk voor logistieke opvolging

Taken gids

- Begeleiden van de families van de doorstroomruimte naar de kamer
- Helpen met het dragen van de bagage
- Zodra de familie is gebracht naar de kamer, lopen naar de stock op dezelfde verdieping en daar een hygiënepakket halen
 - Per persoon 1. Let op; er zijn verschillende pakketten voor mannen, vrouwen & kinderen (onder 12 jaar)
 - Indien er een inventarislijst hangt in de stock dan per pakket dat je meeneemt afstrepen
- Het hygiënepakket naar de familie brengen
- Indien nodig: inspelen op de urgente wensen van de familie. Bij voorkeur dit doorgeven aan de hulpgever zodat deze de wensen kan opvolgen. Voor minder urgente vragen kunnen zij terecht bij het onthaal!
- Zo snel mogelijk weer terugkomen naar de doorstroomruimte

Disclaimer

Niets uit deze documenten mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door

fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Rode Kruis-Vlaanderen