



# EASO-richtsnoer voor opvangvoorzieningen: operationele normen en indicatoren

September 2016





European Asylum Support Office

# EASO-richtsnoer voor opvangvoorzieningen: operationele normen en indicatoren

**September 2016**

SUPPORT IS OUR MISSION

Meer gegevens over de Europese Unie vindt u op internet via de Europaserver  
(<http://europa.eu>).

Print	ISBN 978-92-9494-407-8	doi:10.2847/12759	BZ-04-17-336-NL-C
PDF	ISBN 978-92-9494-400-9	doi:10.2847/036573	BZ-04-17-336-NL-N

© Europees Ondersteuningsbureau voor asielzaken, 2016

Noch EASO, noch enige andere persoon die namens het EASO optreedt, kan verantwoordelijk worden gesteld voor het gebruik dat kan worden gemaakt van de informatie in deze publicatie.

# Inhoud

<b>Lijst van afkortingen</b> .....	<b>5</b>
<b>Inleiding</b> .....	<b>7</b>
Achtergrond .....	7
Doel en toepassingsgebied van het richtsnoer .....	7
Opbouw en format van het richtsnoer .....	9
Wettelijk kader .....	9
<b>Hoe dit richtsnoer moet worden gelezen</b> .....	<b>11</b>
Terminologie .....	12
<b>1. Huisvesting</b> .....	<b>13</b>
1.1. Locatie .....	14
1.2. Toewijzing .....	15
1.3. Infrastructuur .....	16
1.4. Veiligheid .....	20
1.5. Gemeenschappelijke ruimten .....	21
1.6. Hygiëne .....	23
1.7. Onderhoud .....	24
1.8. Communicatieapparatuur en -diensten .....	25
<b>2. Voedsel</b> .....	<b>27</b>
<b>3. Kleding en andere non-foodproducten</b> .....	<b>29</b>
<b>4. Dagvergoeding</b> .....	<b>33</b>
<b>5. Gezondheidszorg</b> .....	<b>35</b>
<b>6. Informatieverstrekking en begeleiding</b> .....	<b>37</b>
<b>7. Identificeren en beoordelen van en voorzien in bijzondere behoeften</b> .....	<b>41</b>
<b>8. Opleiding van personeel</b> .....	<b>45</b>
<b>Bijlage — Overzichtstabel</b> .....	<b>47</b>



## Lijst van afkortingen

<b>AMIF</b>	Fonds voor asiel, migratie en integratie
<b>CEAS</b>	Gemeenschappelijk Europees asielstelsel
<b>Dublin III-verordening</b>	Verordening (EU) nr. 604/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 tot vaststelling van de criteria en instrumenten om te bepalen welke lidstaat verantwoordelijk is voor de behandeling van een verzoek om internationale bescherming dat door een onderdaan van een derde land of een staatloze bij een van de lidstaten wordt ingediend (herschikking)
<b>EASO</b>	Europees Ondersteuningsbureau voor asielzaken
<b>EU-Handvest</b>	Handvest van de grondrechten van de Europese Unie
<b>FRA</b>	Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten
<b>LS</b>	Lidstaten
<b>Ngo</b>	Niet-gouvernementele organisatie
<b>QM</b>	Kwaliteitsmatrix
<b>Richtlijn asielprocedures</b>	Richtlijn 2013/32/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 betreffende gemeenschappelijke procedures voor de toekenning en intrekking van de internationale bescherming (herschikking)
<b>Richtlijn opvangvoorzieningen</b>	Richtlijn 2013/33/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 tot vaststelling van normen voor de opvang van verzoekers om internationale bescherming (herschikking)
<b>SGBV</b>	Seksueel en gendergerelateerd geweld
<b>SOP</b>	<i>Standard Operating Procedure</i> (standaardwerkwijze)
<b>UAM</b>	Niet-begeleide minderjarige(n)
<b>UNHCR</b>	Bureau van de Hoge Commissaris van de Verenigde Naties voor Vluchtelingen





# Inleiding

## Achtergrond

De herschikte Richtlijn 2013/33/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 tot vaststelling van normen voor de opvang van verzoekers om internationale bescherming (hierna: „richtlijn opvangvoorzieningen” genoemd) stelt het volgende:

„Er moeten normen worden vastgesteld voor de opvang van verzoekers [van internationale bescherming] die voldoende zijn om een menswaardige levensstandaard en vergelijkbare levensomstandigheden in alle lidstaten te waarborgen.”<sup>(1)</sup>

De richtlijn biedt de lidstaten een aanzienlijke mate van vrijheid bij het bepalen van wat precies onder „menswaardige levensstandaard” moet worden verstaan en hoe dit moet worden bereikt. Tegelijkertijd vertonen de nationale opvangsystemen grote verschillen in opzet en modaliteiten voor de verstrekking van opvangvoorzieningen. Bijgevolg hanteren de EU-lidstaten ten aanzien van opvangvoorzieningen nog steeds verschillende normen, hetgeen leidt tot verschillen in de behandeling van verzoekers om internationale bescherming.

Meer recent wordt in de Europese migratieagenda<sup>(2)</sup> opnieuw het belang onderstreept van een duidelijk systeem voor de opvang van verzoekers om internationale bescherming als onderdeel van een krachtig gemeenschappelijk asielbeleid. Meer in het bijzonder wordt hierin gesproken over de noodzaak van nadere richtsnoeren ter verbetering van de normen voor opvangvoorzieningen in de EU-lidstaten.

Onderhavig richtsnoer is in deze context ontwikkeld. Dit document is zoals gebruikelijk tot stand gekomen volgens de methode van de kwaliteitsmatrix die door het Europees Ondersteuningsbureau voor asielzaken (EASO) is ontwikkeld. Het document is opgesteld door een werkgroep bestaande uit deskundigen van de EU-lidstaten en vertegenwoordigers van andere relevante belanghebbenden op het gebied van opvang en grondrechten, waaronder de Europese Commissie, het Bureau van de Europese Unie voor de grondrechten (FRA) en het Bureau van de Hoge Commissaris van de Verenigde Naties voor Vluchtelingen (UNHCR). Verder zijn voorafgaand aan de voltooiing van het richtsnoer ook de leden van het adviesforum van het EASO geraadpleegd. Ook het EASO-netwerk van opvangautoriteiten is over het richtsnoer geraadpleegd, waarna het door de raad van bestuur van het Bureau officieel is aangenomen.

Tevens moet worden opgemerkt dat bedoelde operationele normen en indicatoren ook ter sprake komen in het voorstel van de Europese Commissie voor een herziening van de richtlijn opvangvoorzieningen (COM(2016) 465 final) van 13 juli 2016.

## Doel en toepassingsgebied van het richtsnoer

De **algemene doelstelling** van dit richtsnoer is tweeledig: enerzijds het ondersteunen van de lidstaten bij het uitvoeren van de kernbepalingen van de richtlijn opvangvoorzieningen en anderzijds het garanderen van een toereikende levensstandaard voor alle verzoekers om internationale bescherming, waaronder begrepen personen met bijzondere opvangbehoeften.

Dit document is zo opgesteld dat het voor **meerdere doeleinden** kan worden gebruikt:

- op beleidsniveau kan het door beleidsmakers worden gebruikt als hulpmiddel voor het ondersteunen van de hervorming of ontwikkeling van beleid en als kader voor het opstellen/nader uitwerken van normen voor opvangvoorzieningen;
- op operationeel niveau kan het door autoriteiten en uitvoerende instanties worden gebruikt als hulpmiddel voor de planning/het beheer van opvangfaciliteiten of de opleiding van personeel.

Daarnaast kan het richtsnoer worden gebruikt als **basis voor het ontwikkelen van monitoringkaders** voor het beoordelen van de kwaliteit van de nationale opvangsystemen.

<sup>(1)</sup> De herschikte Richtlijn 2013/33/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 tot vaststelling van normen voor de opvang van verzoekers om internationale bescherming (hierna: „richtlijn opvangvoorzieningen” genoemd), beschikbaar op: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0033&from=EN> (overweging 11).

<sup>(2)</sup> Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, „Een Europese migratieagenda” van 13 mei 2015, COM(2015) 240.

Doel van dit richtsnoer is niet om een methode voor het verstrekken van opvangvoorzieningen voor te schrijven. Vandaar dat, tenzij anders vermeld, de normen en indicatoren die in dit document worden beschreven, van toepassing zijn op de verstrekking van materiële opvangvoorzieningen en dat het voor de toepassing van dit richtsnoer irrelevant is of die voorzieningen in natura of in de vorm van uitkeringen of tegoedbonnen worden verstrekt. Deze benadering volgt uit artikel 2, onder g), van de richtlijn opvangvoorzieningen, waarin een opsomming wordt gegeven van verschillende modaliteiten voor de verstrekking van materiële opvangvoorzieningen. Dit betekent bijvoorbeeld dat de lidstaten ervoor kunnen kiezen de verzoeker ofwel kleding te verstrekken, ofwel een uitkering die voldoende hoog is dat daaruit ook de kosten van kleding kunnen worden voldaan, mits de kleding die wordt verstrekt, c.q. kan worden aangeschaft, in overeenstemming is met de normen in dit richtsnoer.

Hoewel het zwaartepunt van dit richtsnoer bij open opvangfaciliteiten ligt, bestrijkt het toepassingsgebied ervan, overeenkomstig overweging 8 van de richtlijn opvangvoorzieningen, „alle fasen en [...] alle soorten procedures betreffende verzoeken om internationale bescherming, in alle plaatsen en voorzieningen waar verzoekers worden gehuisvest, en zolang zij als verzoekers op het grondgebied van de lidstaten mogen blijven” <sup>(3)</sup>.

Het thematisch toepassingsgebied van dit richtsnoer omvat bepaalde in de richtlijn opvangvoorzieningen vastgelegde basisvoorzieningen die een onderdeel vormen van de nationale systemen voor de opvang van verzoekers om internationale bescherming, zoals weergegeven in Figuur 1. Meer in het bijzonder is dit richtsnoer toegespitst op normen en indicatoren betreffende de verstrekking van opvangvoorzieningen, het identificeren en beoordelen van en voorzien in bijzondere opvangbehoeften en het verzorgen van opleidingen voor het personeel dat in nationale opvangsystemen werkt. De normen die voor de verschillende categorieën van voorzieningen worden beschreven, zijn allemaal van belang om te verzekeren dat de opvangvoorzieningen in overeenstemming zijn met de richtlijn opvangvoorzieningen.



Figuur 1. Schematische weergave van aspecten van opvangvoorzieningen die onder dit richtsnoer vallen.

Overall in dit richtsnoer zijn in de verschillende hoofdstukken indicatoren opgenomen aan de hand waarvan kan worden beoordeeld of adequate regelingen zijn getroffen waarmee binnen het nationale opvangsysteem in bijzondere behoeften kan worden voorzien. Er wordt echter niet diepgaand inhoudelijk ingegaan op de specifieke behoeften van verzoekers met bijzondere opvangbehoeften, zoals niet-begeleide kinderen.

Dit richtsnoer moet worden gezien als een eerste stap en poging om de toepassing van bepaalde bepalingen van de richtlijn opvangvoorzieningen te faciliteren. Niet alle aspecten die onder het toepassingsgebied van de richtlijn vallen, komen in dit richtsnoer aan de orde. Zo staan in dit richtsnoer geen normen voor de beperking of intrekking van materiële opvangvoorzieningen, voor inbewaringstelling, voor de toegang tot onderwijs voor kinderen, voor de toegang tot de arbeidsmarkt en beroepsopleiding voor volwassenen en voor de toegang tot beroepsprocedures. Ook aspecten die verband houden met de integratie van begunstigen van internationale bescherming of de voorbereiding van de terugkeer van verzoekers van wie het verzoek om internationale bescherming is afgewezen, worden niet behandeld.

Dit richtsnoer is met name ontwikkeld ter ondersteuning van de ordelijke werking van het opvangsysteem. Situaties die vallen onder een kader voor noodsituaties, zoals de bepalingen van artikel 18, lid 9, van de richtlijn opvangvoorzieningen, betreffende noodhuisvesting, vallen buiten de opzet van dit richtsnoer. Deze aspecten zouden het voorwerp kunnen zijn van aanvullende richtsnoeren en/of hulpmiddelen.

<sup>(3)</sup> Overweging 8 van de richtlijn opvangvoorzieningen.

De verantwoordelijkheid voor de toepassing van deze normen ligt uiteindelijk bij de autoriteiten van de lidstaten, wat voor de meeste normen de opvangautoriteiten zullen zijn. In de praktijk zijn echter vaak ook andere actoren bij het verstrekken van materiële en immateriële opvangvoorzieningen betrokken, zoals andere overheidsdiensten op landelijk, regionaal of lokaal niveau, en intergouvernementele organisaties en ngo's.

De normen in dit richtsnoer vormen een afspiegeling van reeds bestaande praktijken in de EU-lidstaten. Als zodanig is het niet de opzet van dit richtsnoer om een model voor het perfecte opvangsysteem te creëren, maar om belanghebbenden een verzameling van overeengekomen normen, indicatoren en goede praktijken aan te bieden die in alle EU-lidstaten kunnen worden toegepast en gerealiseerd.

Het is belangrijk erop te wijzen dat, naar de geest van artikel 4 van de richtlijn opvangvoorzieningen, de lidstaten de mogelijkheid hebben om gunstigere bepalingen inzake opvangvoorzieningen voor verzoekers vast te stellen of te handhaven dan in dit richtsnoer zijn opgenomen. Dit richtsnoer mag onder geen beding worden geïnterpreteerd als een uitnodiging om bestaande normen te verlagen, maar moet veeleer worden gezien als een aanmoediging om op zijn minst de hierin vermelde benchmarks te halen.

## Opbouw en format van het richtsnoer

Het richtsnoer begint met een kort hoofdstuk getiteld „Hoe dit richtsnoer moet worden gelezen”, waarin de gebruikte begrippen worden uitgelegd.

In de resterende acht hoofdstukken komen de volgende thema's aan de orde:

1. Huisvesting
2. Voedsel
3. Kleding en andere non-foodproducten
4. Dagvergoeding
5. Gezondheidszorg
6. Informatieverstrekking en begeleiding
7. Identificeren en beoordelen van en voorzien in bijzondere behoeften
8. Opleiding van personeel.

Elk hoofdstuk bevat specifieke gemeenschappelijke normen die op de nationale opvangsystemen van alle EU-lidstaten van toepassing zijn. Elke norm is gekoppeld aan relevante indicatoren aan de hand waarvan kan worden beoordeeld of aan de norm is voldaan. Zo nodig worden indicatoren onder „aanvullende opmerkingen” nader toegelicht.

In de bijlage staat een tabel met een samenvatting van alle in dit richtsnoer vermelde normen en indicatoren. Deze tabel moet in samenhang met het hoofddocument worden gelezen, waarin een en ander wordt toegelicht (aanvullende opmerkingen, goede praktijken) om de lezer te helpen bij de interpretatie van het richtsnoer.

## Wettelijk kader

De belangrijkste rechtsgrondslag voor dit richtsnoer is de richtlijn opvangvoorzieningen, die in samenhang met het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (hierna: „EU-Handvest” genoemd) moet worden gelezen. Verder dienen de lidstaten bij de toepassing van dit richtsnoer te streven naar volledige inachtneming van de beginselen van het belang van het kind en van de eenheid van het gezin, overeenkomstig respectievelijk het Verdrag van de Verenigde Naties van 1989 inzake de rechten van het kind en het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden <sup>(4)</sup>.

Daarnaast dienen bij de verstrekking van opvangvoorzieningen in de nationale systemen ook de volgende beginselen in acht te worden genomen, die een wezenlijk onderdeel vormen van de in dit richtsnoer opgenomen normen en indicatoren:

- **Transparantie en verantwoording.** De verstrekking van opvangvoorzieningen moet gebeuren op basis van heldere en eerlijke regels en volgens transparante en eerlijke besluitvormingsprocedures. Onverminderd de relevantie van andere actoren voor de uitvoering van specifieke taken in nationale opvangsystemen (bv. ngo's, private sector enz.), berust de algemene verantwoordelijkheid voor het bereiken van een zo hoog mogelijk niveau van transparantie en verantwoording bij de nationale opvangautoriteit.

<sup>(4)</sup> Overweging 9 van de richtlijn opvangvoorzieningen.

- **Participatie.** Overeenkomstig artikel 18, lid 8, van de richtlijn opvangvoorzieningen worden de opvangautoriteiten aangemoedigd tot het faciliteren van de participatie van alle verzoekers, inclusief kinderen, in het beheer van de materiële en immateriële aspecten van opvangvoorzieningen en hun betrokkenheid hierbij ook te bevorderen. Participatie van bewoners van huisvestingsvoorzieningen kan bijvoorbeeld plaatsvinden via een adviesraad die wordt betrokken bij specifieke huisvestingsaspecten, zoals de samenstelling van maaltijden of de activiteitenagenda.
- **Non-discriminatie.** Alle verzoekers om internationale bescherming krijgen zonder onderscheid gelijke toegang tot opvangvoorzieningen.
- **Rekening houden met bijzondere behoeften.** Er moet rekening worden gehouden met bijzondere opvangbehoeften. De reikwijdte van de definitie van „bijzondere behoeften” mag niet worden beperkt tot de categorieën van verzoekers die zijn opgenomen in de niet-limitatieve opsomming van artikel 21 van de richtlijn opvangvoorzieningen („zoals minderjarigen, niet-begeleide minderjarigen, personen met een handicap, ouderen, zwangere vrouwen, alleenstaande ouders met minderjarige kinderen, slachtoffers van mensenhandel, personen met ernstige ziekten, personen met mentale stoornissen en personen die folteringen hebben ondergaan, zijn verkracht of aan andere ernstige vormen van psychologisch, fysiek of seksueel geweld zijn blootgesteld, zoals slachtoffers van vrouwelijke genitale verminking”), maar moet elke verzoeker omvatten waarvan blijkt dat hij bijzondere opvangbehoeften heeft, ongeacht de aard daarvan. In dit verband moet met name rekening worden gehouden met factoren als gender, genderidentiteit en seksuele geaardheid.

## Hoe dit richtsnoer moet worden gelezen

Voorbeeld: beoordeling van de locatie van de huisvesting		TOELICHTING
<b>NORM</b>	<i>Verzoekers hebben effectieve geografische toegang tot relevante diensten, zoals overheidsdiensten, onderwijs, gezondheidszorg, maatschappelijk werk en juridische bijstand, een winkel voor dagelijkse benodigdheden, een wasserij en vrijetijdsactiviteiten.</i>	Deze norm geeft een algemeen aanvaarde praktijk weer en dient in het gehele nationale opvangsysteem te worden „gegarandeerd”.
<b>Indicator</b>	<i>De huisvesting bevindt zich op een redelijke loopafstand van relevante diensten en de aanwezige infrastructuur is veilig voor voetgangers.</i>	Met deze indicator kan worden beoordeeld of aan voornoemde norm is voldaan. Daarvoor moet worden vastgesteld of de afstand tussen huisvesting en relevante overheidsdiensten een „redelijke” loopafstand is en de noodzakelijke infrastructuur aanwezig is.  De indicatoren die onder de verschillende normen staan vermeld, moeten worden beschouwd als cumulatief en zijn niet hiërarchisch gerangschikt.
<b>Alternatieve indicatoren</b>	<p><b>Indicator 1.2 a):</b> De relevante diensten worden binnen de huisvestingsvoorziening verstrekt. <b>OF</b></p> <p><b>Indicator 1.2 b):</b> De voorziening bevindt zich op een redelijke loopafstand van relevante diensten en de aanwezige infrastructuur is veilig voor voetgangers. <b>OF</b></p> <p><b>Indicator 1.2 c):</b> De relevante diensten zijn bereikbaar via het openbaar vervoer en de reistijd is redelijk. <b>OF</b></p> <p><b>Indicator 1.2 d):</b> De relevante diensten zijn bereikbaar via georganiseerd vervoer dat door de lidstaat wordt verstrekt.</p>	Alternatieve indicatoren worden gebruikt in situaties waarin op verschillende manieren kan worden beoordeeld of aan de norm is voldaan.
<b>Aanvullende opmerkingen</b>	Deze indicator dient te worden ontwikkeld in relatie tot een specifieke maximumafstand, waarbij rekening moet worden gehouden met de nationale context en de omgeving van de huisvestingsvoorziening (is er een voetpad, is het gebied erg heuvelachtig enz.). Voor overheidsdiensten in het algemeen zou bijvoorbeeld een afstand van maximaal 3 km kunnen worden aangehouden en voor gezondheidszorg en school een afstand van 2 km.	De aanvullende opmerking geeft een indicatie van wat een redelijke loopafstand zou kunnen zijn. Gezien de verschillen in nationale context kan de toepasbaarheid van de „aanvullende opmerkingen” per EU-lidstaat verschillen.

<b>Goede praktijk</b>	<p>Goede praktijk voor het bepalen van de locatie van huisvesting:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Het wordt als goede praktijk beschouwd om voor overheidsdiensten een maximale reistijd met het openbaar vervoer van 1,5 uur en voor gezondheidszorg of de dagelijkse boodschappen een maximale reistijd met het openbaar vervoer van 1 uur te hanteren.</li> </ul>	<p>Tot slot wordt in de verschillende hoofdstukken naar bestaande goede praktijken verwezen. Het gebruik van de term „goede praktijk” is niet het resultaat van een formele beoordeling, maar is gebaseerd op het feit dat een bepaalde praktijk op dit moment gangbaar is in sommige lidstaten. Hoewel de beschreven goede praktijken in dit stadium nog geen algemeen aanvaarde norm vormen, worden de lidstaten aangemoedigd om deze praktijken in hun nationale systeem op te nemen.</p>
-----------------------	--	--

## Terminologie

Artikel 2, onder g), van de richtlijn opvangvoorzieningen introduceert de begrippen „uitkering” en „dagvergoeding” als aanduidingen voor een vorm waarin opvangvoorzieningen kunnen worden verstrekt. De bepaling stelt dat „uitkeringen” worden verstrekt voor de aanschaf van voedsel en kleding en voor huisvesting (wanneer deze voorzieningen niet in natura of in de vorm van tegoedbonnen worden verstrekt), maar de betekenis van „dagvergoeding” is minder duidelijk. Voor de toepassing van dit richtsnoer, en zoals aangegeven in onderstaande tabel, verwijst de term „dagvergoeding” naar alle andere uitkeringen voor verzoekers om internationale bescherming, met inbegrip van uitkeringen voor specifieke doeleinden anders dan huisvesting en de aanschaf van voedingsmiddelen en kleding of andere non-foodproducten die niet in natura worden verstrekt, alsook uitkeringen voor een niet nader omschreven doel (waarover de verzoeker dus vrij kan beschikken, ook aangeduid als „zakgeld”).

Type opvangbehoefte	Verwijzing naar de richtlijn opvangvoorzieningen	Middelen voor verstrekking van opvangvoorzieningen
<b>Voedsel, huisvesting, kleding</b>	Artikel 2, onder g)	<b>Uitkering</b>
		In natura
		Tegoedbonnen
<b>Overige essentiële behoeften</b> (bv. sanitaire artikelen, schoolartikelen, rolstoel enz.)	Niet expliciet genoemd in de richtlijn	<b>Dagvergoeding</b>
		In natura
		Tegoedbonnen
<b>Artikelen naar keuze</b>	Artikel 2, onder g)	<b>Dagvergoeding</b>

# 1. Huisvesting

## Inleidende opmerkingen

Dit hoofdstuk is samengesteld uit verschillende deelhoofdstukken waarin de volgende aspecten van huisvesting worden behandeld:

- Locatie
- Toewijzing
- Infrastructuur
- Beveiliging
- Gemeenschappelijke ruimten
- Hygiëne
- Onderhoud
- Communicatieapparatuur en -diensten.

In elk van deze deelhoofdstukken worden essentiële aspecten van huisvestingsvoorzieningen behandeld, die elkaar aanvullen.

Zolang rekening wordt gehouden met bijzondere opvangbehoeften kunnen lidstaten zelf bepalen welk soort huisvesting aan verzoekers wordt geboden. De verschillende soorten huisvesting variëren van opvangcentra tot alternatieve vormen van huisvesting, zoals particuliere woningen, flats, hotels of andere gebouwen die zijn aangepast voor de huisvesting van verzoekers om internationale bescherming. Verder geeft de richtlijn lidstaten de keuze om huisvesting ofwel in natura of in de vorm van een uitkering te verstrekken <sup>(5)</sup>. Wanneer huisvesting in natura wordt verstrekt, dient deze te voldoen aan de in dit hoofdstuk beschreven normen. Wanneer een lidstaat ervoor kiest verzoekers in plaats daarvan een uitkering voor huisvesting te verstrekken, dient de uitkering voldoende te zijn om huisvesting te regelen die aan de in dit hoofdstuk vermelde normen voldoet.

Tegelijkertijd is het soort huisvesting dat lidstaten aanbieden afhankelijk van de fase van de asielpcedure. Zo zijn er doorvoercentra, ontvangstcentra en speciale huisvestingsvoorzieningen voor verzoekers die zich in de Dublin-procedure bevinden. Het spreekt vanzelf dat de vereiste functionaliteit van een gebouw afhangt van de tijd die verzoekers in dat gebouw moeten verblijven. Vandaar dat de toepasbaarheid van bepaalde in dit hoofdstuk opgenomen normen en indicatoren kan afhangen van het soort huisvesting en het doel van die huisvesting (bv. langetermijn- versus kortetermijnverblijf). Wanneer een norm alleen geldt voor een specifiek soort huisvesting, wordt dit aangegeven.

### Verwijzingen naar wetgeving — Huisvesting

- Artikel 2, onder c) richtlijn opvangvoorzieningen: definitie van „gezinsleden”
- Artikel 2, onder g) richtlijn opvangvoorzieningen: definitie van „materiële opvangvoorzieningen”
- Artikel 12 richtlijn opvangvoorzieningen: „Gezinnen”
- Artikel 17 richtlijn opvangvoorzieningen: „Algemene bepalingen betreffende de materiële opvang en gezondheidszorg”
- Artikel 18, lid 1 richtlijn opvangvoorzieningen: „Nadere bepalingen betreffende de materiële opvangvoorzieningen”
- Artikel 21 richtlijn opvangvoorzieningen: „Kwetsbare personen” (algemene bepalingen)
- Artikel 23, leden 3 en 5 richtlijn opvangvoorzieningen: „Minderjarigen”
- Artikel 24, lid 2 richtlijn opvangvoorzieningen: „Niet-begeleide minderjarigen”

<sup>(5)</sup> Artikel 2, onder g) richtlijn opvangvoorzieningen.



## 1.1. Locatie

### Inleidende opmerkingen

De normen en indicatoren die in dit hoofdstuk zijn opgenomen, hebben betrekking op de locatie van gebouwen in relatie tot hun omgeving. De locatie van de huisvesting kan van grote invloed zijn op andere aspecten van het opvangsysteem, zoals de toegankelijkheid van relevante diensten (bv. gezondheidszorg, rechtsbijstand of diensten in verband met de verschillende stadia van de asielprocedure). Vandaar dat de in dit hoofdstuk opgenomen normen en indicatoren nauw zijn gerelateerd aan die van de volgende hoofdstukken. Dit betekent dat bij de keuze van de locatie ook rekening moet worden gehouden met de aspecten van opvangvoorzieningen die in de andere hoofdstukken worden behandeld.

Tegelijkertijd is de omschrijving van enkele van de in dit hoofdstuk gebruikte indicatoren (bv. „redelijke loopafstand”, „redelijke reistijd” of „regelmatig georganiseerd vervoer”) afhankelijk van het soort dienst waarvan de geografische toegankelijkheid moet worden gegarandeerd, en de frequentie waarin verzoekers toegang moeten hebben tot die dienst. Wanneer er bijvoorbeeld schoolgaande kinderen zijn, moeten die dagelijks naar school kunnen en moet de reistijd naar school kort zijn. Daarentegen kan voor verzoekers die op een persoonlijk gehoor moeten verschijnen, een langere reistijd worden gehanteerd, zeker wanneer de verantwoordelijke autoriteit voor vervoer zorgt.

Over het algemeen wordt ervan uitgegaan dat huisvestingsvoorzieningen moeten zijn gevestigd in een woongebied.

### Normen en indicatoren

***NORM 1: Verzoekers hebben effectieve geografische toegang tot relevante diensten, zoals overheidsdiensten, onderwijs, gezondheidszorg, maatschappelijk werk en juridische bijstand, een winkel voor dagelijkse benodigdheden, een wasserij en vrijetijdsactiviteiten.***

**Indicator 1.1:** Er gelden specifieke regelingen voor verzoekers met bijzondere behoeften.

- **Aanvullende opmerkingen:** Van verzoekers met een sterk verminderde mobiliteit mag niet worden verwacht dat zij te voet naar relevante diensten gaan. In dergelijke gevallen zou een alternatieve regeling moeten worden getroffen.

**Alternatieve indicatoren** voor geografische toegankelijkheid:

**Indicator 1.2 a):** De relevante diensten worden binnen de huisvestingsvoorziening verstrekt. **OF**

**Indicator 1.2 b):** De voorziening bevindt zich op een redelijke loopafstand van relevante diensten en de aanwezige infrastructuur is veilig voor voetgangers en fietsers. **OF**

- **Aanvullende opmerkingen:** Deze indicator dient te worden ontwikkeld in relatie tot een specifieke maximumafstand, waarbij rekening moet worden gehouden met de nationale context en de omgeving van de huisvestingsvoorziening (is er een voetpad, is het gebied erg heuvelachtig enz.). Voor overheidsdiensten in het algemeen zou bijvoorbeeld een afstand van maximaal drie kilometer kunnen worden aangehouden en voor gezondheidszorg een afstand van twee kilometer.

**Indicator 1.2 c):** De relevante diensten zijn bereikbaar via het openbaar vervoer en de reistijd is redelijk. **OF**

- **Aanvullende opmerkingen:** Bij de beoordeling van de redelijkheid van de reistijd wordt gekeken naar het soort dienst waartoe de verzoeker toegang moet hebben, en de frequentie waarmee van de betreffende dienst gebruik moet worden gemaakt (bv. de reistijd naar school via het openbaar vervoer voor schoolgaande kinderen, de reistijd voor verzoekers die op een persoonlijk gehoor moeten verschijnen). Daarnaast moet ook rekening worden gehouden met de frequentie van het openbaar vervoer zelf en de mogelijkheid voor verzoekers om binnen een redelijke tijd terug te reizen. Bereikbaarheid via het openbaar vervoer betekent dat de kosten van openbaar vervoer in ieder geval worden vergoed of het gebruik ervan gratis is wanneer gebruik van het openbaar vervoer nodig is voor geneeskundige verpleging of het verwerven van geneesmiddelen, de asielprocedure, het verkrijgen van rechtsbijstand of het volgen van onderwijs voor schoolgaande kinderen.



**Indicator 1.2 d):** De relevante diensten zijn bereikbaar via georganiseerd vervoer dat door de lidstaat wordt verstrekt.

- **Aanvullende opmerkingen:** De beschikbaarheid van vervoer moet worden toegelicht door de frequentie van het door de lidstaat verstrekte vervoer te specificeren.

### Goede praktijk voor het bepalen van de locatie van huisvesting

Het volgende wordt als goede praktijk beschouwd:

- het kiezen van een locatie voor langetermijnhuisvesting waar interactie met de lokale bevolking mogelijk is, teneinde isolement te voorkomen en langtermijnintegratie te bevorderen;
- voor openbare diensten een maximale reistijd met het openbaar vervoer van 1,5 uur en voor gezondheidszorg of de dagelijkse boodschappen een maximale reistijd met het openbaar vervoer van 1 uur hanteren;
- de lokale bevolking bij de keuze van de locatie betrekken.

## 1.2. Toewijzing

### Inleidende opmerkingen

Onverminderd het bestaan van nationale spreidingssystemen voor een evenwichtige spreiding van verzoekers over het gehele grondgebied van een lidstaat, moeten de in dit hoofdstuk opgenomen normen en indicatoren worden gelezen en toegepast overeenkomstig het beginsel van de eenheid van het gezin, alsook met inachtneming van eventuele bijzondere behoeften van verzoekers.

Het is belangrijk erop te wijzen dat deze beginselen niet alleen relevant zijn op het moment dat een verzoeker in het opvangsysteem wordt opgenomen, maar ook wanneer hij een andere huisvesting krijgt toegewezen of wordt overgeplaatst. Vandaar dat overplaatsing alleen moet gebeuren wanneer dit noodzakelijk is, overeenkomstig artikel 18, lid 6, van de richtlijn opvangvoorzieningen.

### Normen en indicatoren

#### **NORM 2: Het beginsel van de eenheid van het gezin wordt in acht genomen.**

**Indicator 2.1:** Gezinsleden, zoals gedefinieerd in artikel 2 van de richtlijn, worden met hun instemming gezamenlijk gehuisvest.

- **Aanvullende opmerkingen:** De instemming van gezinsleden om gezamenlijk te worden gehuisvest, wordt gegeven op basis van vrijwilligheid. Er moet rekening worden gehouden met veiligheidsoverwegingen, zodat in voorkomend geval van deze regel kan worden afgeweken.

**Indicator 2.2:** Gezinnen met kinderen worden gezamenlijk gehuisvest, tenzij dit niet in het belang van het kind is.

- **Aanvullende opmerkingen:** Speciale aandacht moet worden besteed aan de situatie van gehuwde kinderen.

**Indicator 2.3:** Voor zover mogelijk en gepast, wordt het beginsel van de eenheid van het gezin ook ten aanzien van de grootfamilie gehanteerd.

- **Aanvullende opmerkingen:** Afhankelijk van de nationale regelingen en de instemming van verzoekers zouden ook leden van de grootfamilie (familieleden die buiten de definitie van artikel 2, onder c), van de richtlijn opvangvoorzieningen vallen) gezamenlijk kunnen worden gehuisvest.

**Indicator 2.4:** Maximaal één gezin per slaapkamer.

- **Aanvullende opmerkingen:** Uit privacyoverwegingen mag per slaapkamer niet meer dan één gezin worden gehuisvest. De reikwijdte van de definitie van „gezin” is afhankelijk van de in de lidstaat gevolgde praktijk.

### **NORM 3: Bij de toewijzing van bijzondere huisvesting aan een verzoeker wordt rekening gehouden met diens bijzondere opvangbehoeften.**

**Indicator 3.1:** De toewijzing van bijzondere of anderszins meer geschikte huisvesting gebeurt op basis van een beoordeling van de bijzondere opvangbehoeften van een verzoeker.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Bijvoorbeeld bij de toewijzing van huisvesting aan een kind wordt gekeken naar wat in het beste belang van het kind is.*

**Indicator 3.2:** Wanneer blijkt dat een verzoeker bijzondere opvangbehoeften heeft, bestaat de mogelijkheid van overplaatsing naar geschiktere huisvesting.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Met name wanneer veiligheidsoverwegingen in het geding zijn, zoals in het geval van slachtoffers van mensenhandel, seksueel en gendergerelateerd geweld, foltering of andere ernstige vormen van geestelijk of lichamelijk geweld, kan het noodzakelijk zijn om een verzoeker andere huisvesting toe te wijzen (vgl. norm 11 en indicator 35.3: Bijzondere behoeften die zich pas in een later stadium manifesteren, worden op adequate wijze geïdentificeerd en beoordeeld.)*

#### **Goede praktijk met betrekking tot de toewijzing van (andere) huisvesting aan een verzoeker**

Het wordt als goede praktijk beschouwd om bij de overplaatsing van gezinnen met schoolgaande kinderen rekening te houden met schoolvakanties of de overplaatsing uit te stellen tot het einde van het schooljaar.

### **NORM 4: Bij de toewijzing van huisvesting wordt rekening gehouden met specifieke en objectieve gronden in verband met de individuele situatie van de verzoeker die bijzondere huisvesting rechtvaardigen.**

**Indicator 4.1:** Er is een procedure waarbij wordt nagegaan of er specifieke en objectieve gronden voor de toewijzing van bijzondere huisvesting zijn.

- **Aanvullende opmerkingen:** *De „individuele situatie van de verzoeker” verwijst met name naar diens culturele, taal- en religieuze achtergrond, gender (bv. transgender) en individuele overwegingen in verband met bijvoorbeeld werk, beroepsopleiding of familiebanden.*

## **1.3. Infrastructuur**

### **Inleidende opmerkingen**

Voor de toepassing van de in dit hoofdstuk vermelde normen en indicatoren gelden de volgende definities:

- „(Slaap)kamer”: een afzonderlijke kamer bestaande uit vier muren en een deur die kan worden afgesloten, een raam dat kan worden geopend en een plafond. Voor opvangcentra of andere gedeelde huisvesting moet „slaapkamer” steeds worden gelezen als een afsluitbare kamer.
- „Gezinsleden” moet worden gedefinieerd overeenkomstig artikel 2, onder c) richtlijn opvangvoorzieningen.

De in dit hoofdstuk vermelde normen dienen meer nog dan de andere in dit richtsnoer vermelde normen als minimumnormen te worden gezien.

## Normen en indicatoren

### **NORM 5: Slaapkamers in voorzieningen voor collectieve huisvesting bieden voldoende ruimte.**

**Indicator 5.1:** Elke verzoeker beschikt over minimaal 4 m<sup>2</sup> slaapruijnte.

- **Aanvullende opmerkingen:** Deze indicator kan nader worden gespecificeerd voor situaties waarin de kamer wordt gedeeld door personen die geen familie of verwanten van elkaar zijn. Ook kan rekening worden gehouden met de leeftijd, bijvoorbeeld bij de huisvesting van gezinnen met een baby of kleine kinderen. Wanneer in de nationale wetgeving een minimumwoonruimte per persoon is vastgelegd, kan daar eventueel naar worden verwezen.

**Indicator 5.2:** Wat de minimumruimte van 4 m<sup>2</sup> per persoon betreft, zijn de slaapkamers minimaal 2,10 m hoog.

**Indicator 5.3:** De slaapkamers bieden per persoon voldoende ruimte voor een bed en een kast.

- **Aanvullende opmerkingen:** Afhankelijk van de concrete inrichting zouden ook een tafel en stoel als essentieel meubilair kunnen worden beschouwd, tenzij er gemeenschappelijke ruimten met tafels en stoelen zijn.

### **NORM 6: In voorzieningen voor collectieve huisvesting worden maatregelen genomen ter bescherming van de privacy.**

**Indicator 6.1:** Per slaapkamer worden maximaal zes alleenstaanden ondergebracht.

- **Aanvullende opmerkingen:** Het maximum aantal personen dat per slaapkamer kan worden ondergebracht, kan ook afhankelijk worden gemaakt van de tijd die in de huisvestingsvoorziening moet worden doorgebracht en de beschikbaarheid van aanvullende ruimte buiten de slaapkamer (gemeenschappelijke ruimte, andere privévertrekken). Wanneer een maximum van zes personen per slaapkamer in de praktijk niet haalbaar is, moet de privacy op een andere manier worden gewaarborgd.

**Indicator 6.2:** Alleenstaande mannen en vrouwen hebben gescheiden slaapkamers die niet toegankelijk zijn voor het andere geslacht.

- **Aanvullende opmerkingen:** Beperking van de toegang kan worden bereikt met gescheiden faciliteiten en/of sloten, onverminderd eventuele veiligheidsoverwegingen met betrekking tot de opvangvoorziening. De mogelijkheid om kasten af te sluiten is met name van belang in opvangvoorzieningen waar verzoekers met bijzondere behoeften zijn gehuisvest, zoals vrouwen die een risico lopen op gendergerelateerd geweld.

**Indicator 6.3:** Er is een privéruimte (binnen of buiten het gebouw) voor gesprekken met een juridisch adviseur, een maatschappelijk werker of andere relevante actoren.

**Indicator 6.4:** Er gelden specifieke regelingen voor verzoekers met bijzondere behoeften.

- **Aanvullende opmerkingen:** Bijvoorbeeld niet-begeleide minderjarigen hebben afzonderlijke slaapkamers en slapen niet in dezelfde kamer als volwassenen.

#### **Goede praktijk met betrekking tot de privacy van verzoekers**

Het wordt als goede praktijk beschouwd om uit privacyoverwegingen tussen de bedden een gang van ten minste 90 cm te creëren.

## **NORM 7: De huisvesting is voldoende gemeubileerd.**

**Indicator 7.1:** Elke slaapkamer is ten minste voorzien van de volgende meubelen:

**7.1.1:** één eenpersoonsbed per persoon; **EN**

**7.1.2:** één kast per persoon of gezin, groot genoeg voor het opbergen van de persoonlijke bezittingen (zoals kleding, medicijnen of documenten).

**Indicator 7.2:** In slaapkamers die worden gedeeld door verzoekers die geen familie van elkaar zijn, is de kast voorzien van een slot, onverminderd eventuele veiligheidsoverwegingen met betrekking tot de opvangfaciliteit.

- **Aanvullende opmerkingen:** *De mogelijkheid om kasten af te sluiten is met name van belang in opvangvoorzieningen waar verzoekers met bijzondere behoeften zijn gehuisvest, zoals vrouwen die een risico lopen op gendergerelateerd geweld.*

**Indicator 7.3:** In de woon-/gemeenschappelijke ruimte staan voldoende tafels en stoelen.

**Indicator 7.4:** In huisvestingsvoorzieningen waar verzoekers zelf moeten koken, is de keuken voorzien van het volgende:

**7.4.1:** voldoende koelkastruimte per persoon; **EN**

- **Aanvullende opmerkingen:** *Het koelkastvolume kan nader worden gespecificeerd door aan te geven hoeveel liter of planken per persoon/gezin beschikbaar moeten zijn.*

**7.4.2:** voldoende kastruimte per persoon/gezin; **EN**

**7.4.3:** een fornuis dat voor elke persoon/elk gezin voor een minimumperiode toegankelijk is; **EN**

**7.4.4:** een minimum aantal borden, kopjes, kookgerei en bestek per persoon.

**Indicator 7.5:** Er zijn specifieke voorzieningen voor verzoekers met bijzondere behoeften.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Bijvoorbeeld voor baby's zou een babybedje, een verschoontafel en een passende stoel beschikbaar moeten zijn; personen met verminderde mobiliteit zouden over aangepaste meubelen moeten kunnen beschikken; en gezinnen met schoolgaande kinderen zouden de beschikking moeten hebben over een kleine tafel en een stoel zodat de kinderen hun huiswerk kunnen doen.*

## **NORM 8: De huisvesting beschikt over een toereikende, adequate en werkende sanitaire infrastructuur.**

**Indicator 8.1:** Alle verzoekers moeten toegang hebben tot een douche/bad, een wastafel met warm en koud water en een werkend toilet.

**Indicator 8.2:** Per tien verzoekers is er ten minste één werkend en afsluitbaar toilet dat dag en nacht toegankelijk is.

**Indicator 8.3:** Per twaalf verzoekers is er ten minste één werkend(e) douche (of bad) met warm en koud water die (dat) minimaal acht uur per dag toegankelijk is.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Wanneer de douchecellen gedurende de dag langer toegankelijk zijn, kan het maximum aantal verzoekers per douche worden verhoogd.*

**Indicator 8.4:** Per tien verzoekers is er ten minste één werkende wastafel met warm en koud water die dag en nacht toegankelijk is.

**Indicator 8.5:** Wanneer de badruimte meer dan één douche bevat, zijn de verschillende douches visueel van elkaar gescheiden.

**Indicator 8.6:** Grotere huisvestingsvoorzieningen beschikken over aparte toiletten, wastafels en doucheruimten voor mannen en vrouwen (zichtbaar en begrijpelijk aangegeven).

- **Aanvullende opmerkingen:** *Er zou een uitzondering kunnen worden gemaakt voor appartementen, eenkamerflats en andere huisvesting voor minder dan twaalf personen.*

**Indicator 8.7:** In gedeelde huisvesting voor verzoekers die geen familie van elkaar zijn, zijn maatregelen getroffen om te allen tijde een veilig gebruik van de sanitaire voorzieningen en de privacy van gebruikers te kunnen waarborgen.

**Indicator 8.8:** Douches zijn zodanig ingericht dat de verzoeker kleding en handdoek droog kan houden bij het douchen.

**Indicator 8.9:** Er gelden specifieke regelingen voor verzoekers met bijzondere behoeften.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Bijvoorbeeld een regeling waarbij verzoekers met kinderen jonger dan 2 jaar dagelijks toegang tot een babybadje hebben.*

#### Goede praktijken met betrekking tot sanitaire infrastructuur

Het volgende wordt als goede praktijk beschouwd:

- het toilet bevindt zich in hetzelfde gebouw als de slaapkamer en gemeenschappelijke ruimten en niet buiten;
- de douches zijn elk voorzien van een slot en steeds toegankelijk;
- er wordt rekening gehouden met gendervraagstukken en de veiligheid van vrouwen, bijvoorbeeld door de sanitaire voorzieningen in de buurt of op een veilige afstand te plaatsen, met een goed verlichte toegang.

### **NORM 9: De huisvesting voldoet aan de toepasselijke nationale en lokale regelgeving.**

**Indicator 9.1:** Bij de bouw van de huisvesting is de toepasselijke nationale en lokale regelgeving in acht genomen.

**Indicator 9.2:** De huisvesting wordt onderhouden en beheerd overeenkomstig de toepasselijke nationale en lokale regelgeving en met inachtneming van alle potentiële risico's.

- **Aanvullende opmerkingen:** *In hoeverre een opvangcentrum aan deze norm voldoet, blijkt bijvoorbeeld uit de aanwezigheid van een te allen tijde zichtbaar evacuatieplan, uit het feit dat de evacuatie routes vrij van obstakels zijn en uit de aanwezigheid van goed toegankelijke brandblussers.*

**Indicator 9.3:** In de slaapkamers en woon-/gemeenschappelijke ruimten treedt voldoende daglicht en frisse lucht binnen. Het daglicht kan met gordijnen en/of shutters worden buitengesloten.

**Indicator 9.4:** Alle ruimten beschikken over een systeem dat de temperatuur regelt.

- **Aanvullende opmerkingen:** *De hoogte van de temperatuur wordt bepaald in relatie tot de lokale klimaatomstandigheden en de algemene normen in het betreffende land.*

**Indicator 9.5:** De slaapkamers en gemeenschappelijke ruimten worden beschermd tegen overlast van omgevingslawaai.

- **Aanvullende opmerkingen:** Omgevingslawaai wordt bijvoorbeeld veroorzaakt door machines, vliegtuigen, treinen enz.

## **NORM 10: De binnen- en buiteninfrastructuur van huisvesting bestemd voor verzoekers met verminderde mobiliteit wordt aangepast aan hun behoeften.**

**Indicator 10.1:** De woning:

**10.1 a):** bevindt zich op de begane grond; **OF**

**10.1 b):** is bereikbaar via een lift die is aangepast voor gebruik door personen met verminderde mobiliteit; **OF**

**10.1 c):** is voorzien van een beperkt aantal trappen (het aantal trappen is aan een maximum gebonden, afhankelijk van de ernst van de handicap).

**Indicator 10.2:** De toegangsweg (bijvoorbeeld een pad of oprit) heeft een verhard en egaal oppervlak.

**Indicator 10.3:** De ingang is zo ontworpen dat ook personen met verminderde mobiliteit gemakkelijk toegang hebben tot de woning.

**Indicator 10.4:** Deuropeningen en gangen zijn breed genoeg voor rolstoelgebruikers.

**Indicator 10.5:** Kamers en andere ruimten die worden gebruikt door verzoekers met verminderde mobiliteit, zijn voorzien van leuning.

**Indicator 10.6:** Er is aangepaste sanitaire infrastructuur, zoals inloopdouches, leuning en rolstoeltoegankelijke wastafels, badkamers en toiletten.

## **1.4. Veiligheid**

### **Inleidende opmerkingen**

De huisvesting en daarin aanwezige meubelen en apparatuur moeten afdoende en overeenkomstig de toepasselijke nationale wet- en regelgeving zijn beveiligd, teneinde zowel voor de bewoners als voor het personeel dat in de voorziening werkt een veilige leefomgeving te creëren.

### **Normen en indicatoren**

## **NORM 11: Er zijn afdoende veiligheidsmaatregelen getroffen.**

**Indicator 11.1:** Er wordt regelmatig een risicobeoordeling uitgevoerd, waarbij zowel in- als externe factoren worden meegenomen.

- **Aanvullende opmerkingen:** Bij de risicobeoordeling moeten de volgende factoren worden meegenomen: veiligheidskwesties die door de bewoners zelf naar voren worden gebracht, de toestand en locatie van de huisvesting, de attitudes van de lokale bevolking, het aantal bewoners, de samenstelling van nationaliteiten onder de bewoners, gender en gezinssituatie van bewoners, de aanwezigheid van verzoekers met bijzondere behoeften en eventuele eerdere incidenten.

**Indicator 11.2:** Op basis van de uitkomsten van de risicobeoordeling worden afdoende veiligheidsmaatregelen getroffen.

- **Aanvullende opmerkingen:** Voorbeelden van veiligheidsmaatregelen zijn: het vergemakkelijken van toegangscontrole door het plaatsen van een hek rond de huisvesting, permanente aanwezigheid van personeel, zorgen voor voldoende licht buiten het gebouw en installeren van een videobewakingsstelsel, beperken van de toegang voor niet-bewoners als dat nodig is om de veiligheid van de bewoners te kunnen garanderen, en het opnemen van veiligheidsgerelateerde kwesties in de huisregels.

**Indicator 11.3:** Veiligheidsgerelateerde kwesties (bv. diefstal, geweld, bedreiging, vijandigheid van de lokale bevolking) kunnen op een veilige manier aan het personeel worden gemeld.

- **Aanvullende opmerkingen:** Het is belangrijk dat bewoners worden geïnformeerd over de wijze waarop zij veiligheidsincidenten kunnen melden.

**Indicator 11.4:** De telefoonnummers die in noodgevallen kunnen worden gedraaid, zijn weergegeven op een zichtbare plaats en er is een telefoon beschikbaar.

**Indicator 11.5:** Een deel van de veiligheidsmaatregelen is ook gericht op de opsporing en preventie van seksueel en gendergerelateerd geweld.

**Indicator 11.6:** Er zijn specifieke regelingen getroffen voor verzoekers met bijzondere behoeften.

- **Aanvullende opmerkingen:** Er moeten specifieke maatregelen worden getroffen om de veiligheid van alle verzoekers te kunnen garanderen, in het bijzonder verzoekers met bijzondere behoeften op grond van leeftijd, gezinssituatie, gender, genderidentiteit of seksuele geaardheid of op grond van lichamelijke of geestelijke gezondheidsproblemen. Er moeten ook specifieke veiligheidsmaatregelen worden getroffen voor slachtoffers van mensenhandel, seksueel en gendergerelateerd geweld, foltering en andere vormen van geestelijk of lichamelijk geweld. Voorbeelden van dergelijke maatregelen zijn: het gescheiden huisvesten van verzoekers met een verschillende seksuele geaardheid, het overplaatsen van verzoekers die het slachtoffer zijn of dreigen te worden van gendergerelateerd geweld (vgl. norm 3: Toewijzing van (andere) huisvesting op grond van bijzondere behoeften) of het voorzien in een veilige speelruimte voor kinderen. In voorzieningen waar niet-begeleide minderjarigen zijn gehuisvest, dienen preventieve maatregelen tegen verdwijning te worden getroffen.

#### Goede praktijken met betrekking tot veiligheidsmaatregelen

Het wordt als goede praktijk in opvangcentra beschouwd:

- om te voorzien in een ruimte waar specifieke groepen vertrouwelijk uiting kunnen geven aan zorgen in verband met hun veiligheid, teneinde de aangifte van geweldsmisdrijven aan te moedigen;
- om veiligheidsincidenten stelselmatig te registreren.

## 1.5. Gemeenschappelijke ruimten

### Inleidende opmerkingen

Voor de toepassing van dit richtsnoer wordt onder „gemeenschappelijke ruimte” het volgende verstaan: een ruimte waarin verzoekers eten en hun vrije tijd doorbrengen. De grootte en inrichting van een gemeenschappelijke ruimte, alsook de functionaliteit ervan, hangen af van het soort huisvesting waarin de ruimte zich bevindt. „Gemeenschappelijke ruimte” kan verwijzen naar een of meer vertrekken die door de verzoekers als zodanig worden gebruikt.

Voor grotere huisvestingsvoorzieningen kan „gemeenschappelijke ruimte” verwijzen naar verschillende ruimten die elk een andere functie hebben, bijvoorbeeld een eetzaal, een ruimte voor vrijetijdsactiviteiten en een ruimte voor andere collectieve activiteiten (bv. taallessen of informatieverstrekking). Voor kleinere huisvestingsvoorzieningen kan het verwijzen naar een enkele ruimte die voor meerdere doeleinden wordt gebruikt en bijgevolg afhankelijk



van het tijdstip van de dag als eet-, woon- of vrijetijdsruimte dienst doet. Mits de privacy is gegarandeerd, kan in kleinere huisvestingsvoorzieningen de gemeenschappelijke ruimte, of delen daarvan, ook voor gesprekken met maatschappelijk werkers of rechtskundig adviseurs worden gebruikt.

Het is belangrijk erop te wijzen dat „vrijetijdsactiviteiten” niet alleen verwijst naar de vrijetijdsactiviteiten van kinderen maar ook naar die van volwassenen. Dit is belangrijk omdat er een relatie bestaat tussen de mogelijkheid van verzoekers om vrijetijdsactiviteiten te ondernemen en hun geestelijk welbevinden. De mogelijkheid tot het ondernemen van vrijetijdsactiviteiten of om deel te nemen aan collectieve activiteiten (bv. taallessen, informatiebijeenkomsten of sportactiviteiten) is belangrijk, omdat het verzoekers helpt om meer structuur te brengen in hun dag en op die manier bijdraagt aan het verminderen van spanningen die ontstaan omdat men niets om handen heeft. Dit is met name van belang in de beginfase van de asielpprocedure, wanneer verzoekers mogelijk (nog) geen toegang tot de arbeidsmarkt hebben, noch een beroepsopleiding kunnen volgen.

## Normen en indicatoren

### **NORM 12: Verzoekers beschikken over voldoende eetruimte.**

**Indicator 12.1:** Alle verzoekers hebben de mogelijkheid om op een daarvoor aangewezen ruimte te eten.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Alle verzoekers hebben de mogelijkheid om in een kantine te eten (in een grotere huisvestingsvoorziening), dan wel in een kamer met een tafel en voldoende stoelen. De eetruimte kan ook andere functies hebben, zolang de ruimte op bepaalde tijdstippen beschikbaar is om er te eten.*

### **NORM 13: Verzoekers beschikken over voldoende ruimte voor vrijetijds- en groepsactiviteiten.**

**Indicator 13.1:** Binnen de huisvesting, of in de buurt van de huisvesting in een openbare ruimte, bevindt zich een ruimte die geschikt is voor vrijetijdsactiviteiten.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Bij de inrichting van vrijetijdsruimten in voorzieningen voor collectieve huisvesting moet rekening worden gehouden met het gender, de leeftijd en de culturele en godsdienstige behoeften van bewoners. Dat zou kunnen betekenen dat voor bepaalde groepen of activiteiten, voor zover mogelijk, aparte ruimten beschikbaar worden gesteld of dat een vrijetijdsruimte op bepaalde tijdstippen alleen door bepaalde groepen gebruikt kan worden.*

**Indicator 13.2:** Als er door de lidstaat groepsactiviteiten worden georganiseerd, is hier voldoende geschikte ruimte voor beschikbaar, bijvoorbeeld in de vorm van een aparte kamer.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Onder „groepsactiviteit” vallen bijvoorbeeld taallessen, informatiebijeenkomsten en sportactiviteiten.*

**Indicator 13.3:** Wanneer in de voorziening kinderen zijn gehuisvest, is er een veilige binnenspeelruimte en speelruimte in de open lucht, wat in het gebouw of de locatie zelf kan zijn, of in de buurt van het gebouw in een openbare ruimte.

#### **Goede praktijk met betrekking tot gemeenschappelijke ruimten**

Het wordt als goede praktijk beschouwd om te voorzien in een kindvriendelijke ruimte waar kinderen onder toezicht kunnen verblijven wanneer hun ouders aan een groepsactiviteit deelnemen.



## 1.6. Hygiëne

### Inleidende opmerkingen

Onder „hygiëne” worden maatregelen verstaan om plaatsen vrij te houden van vuil, infectie- en ziektekiemen enz. door schoonmaken en het verwijderen van afval. Dienovereenkomstig wordt onder „schoon” de afwezigheid van ongedierte, bacteriën en andere gezondheidsrisico’s verstaan. De in dit hoofdstuk beschreven hygiënenormen gelden voor de hele huisvestingsvoorziening, inclusief privévertrekken en gemeenschappelijke ruimten binnen en buiten de voorziening. Afhankelijk van de nationale context kan het formuleren en monitoren van deze normen de verantwoordelijkheid zijn van andere dan de opvangautoriteiten (bv. instanties belast met het toezicht op de naleving van hygiënevoorschriften).

Voor grotere huisvestingsvoorzieningen verwijst „privévertrek” altijd naar de slaapkamer en vallen de overige ruimten onder „gemeenschappelijke ruimte”. Desalniettemin gelden niet voor alle gemeenschappelijke ruimten, zoals de keuken, sanitaire zones en andere ruimten, waaronder kantoren en vrijetijdruimten, dezelfde hygiënenormen. Voor kleinere voorzieningen, daarentegen, worden ook de keuken, slaapkamer en andere vertrekken als privévertrekken beschouwd.

Hoewel de handhaving van toereikende hygiënenormen onder de algemene verantwoordelijkheid van de bevoegde nationale autoriteiten valt, kunnen ook de verzoekers hierbij worden betrokken. In de praktijk zijn verzoekers in de regel zelf verantwoordelijk voor het schoonmaken van de privévertrekken. Afhankelijk van de nationale wet- en regelgeving zouden verzoekers op basis van vrijwilligheid ook andere vertrekken kunnen schoonmaken. In sommige gevallen zal daar een vergoeding tegenover staan en gaat het om betaalde karweitjes die binnen de collectieve voorziening worden verricht. Het schoonmaakproces dient dan onder supervisie van de verantwoordelijke instantie of een speciaal schoonmaakbedrijf te gebeuren.

De huisregels moeten een gedetailleerde beschrijving bevatten van de taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot het schoonmaken van de voorziening.

### Normen en indicatoren

#### ***NORM 14: Privé- en gemeenschappelijke ruimten worden schoon gehouden.***

**Indicator 14.1:** In de voorziening wordt volgens een schoonmaakschema gewerkt.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Voor elke ruimte is vastgelegd hoe vaak en hoe grondig moet worden schoongemaakt.*

**Indicator 14.2:** Er wordt regelmatig gecontroleerd of de privé- en gemeenschappelijke ruimten schoon zijn.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Bij controles moet de privacy van verzoekers worden gerespecteerd.*

**Indicator 14.3:** Wanneer verzoekers naar een andere kamer of huisvestingsvoorziening worden overgeplaatst, wordt gecontroleerd of de kamer schoon is.

**Indicator 14.4:** Wanneer verzoekers verantwoordelijk zijn voor de schoonmaak, hebben ze toegang tot de noodzakelijke schoonmaakproducten en beschermingsmiddelen, zoals handschoenen en maskers.

#### **Goede praktijk met betrekking tot de schoonmaak van privé- en gemeenschappelijke ruimten**

Het wordt als goede praktijk voor opvangcentra beschouwd om een schoonmaakschema op te stellen en dat duidelijk zichtbaar op te hangen zodat verzoekers het kunnen raadplegen.

## **NORM 15: De keuken en sanitaire zones worden schoon gehouden.**

**Indicator 15.1:** De reinheid van de ruimten is in overeenstemming met lokale en nationale regelgeving en normen.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Bedoelde regelgeving zou bijvoorbeeld kunnen zien op de regelmatige bestrijding van knaagdieren en ongedierte.*

**Indicator 15.2:** In opvangcentra worden deze ruimten zo vaak als nodig, maar ten minste dagelijks, schoongemaakt.

**Indicator 15.3:** De ruimten worden regelmatig schoongemaakt middels dieptereiniging.

- **Aanvullende opmerkingen:** *In opvangcentra moet dit ten minste vier keer per jaar gebeuren. Voor keukens die door de bewoners worden gebruikt, gelden andere reinheidsnormen dan voor keukens die beroepsmatig worden gebruikt.*

## **NORM 16: Verzoekers kunnen regelmatig de was (laten) doen.**

**Indicator 16.1:** Wanneer beddengoed en handdoeken in natura worden verstrekt en door de voorziening worden gewassen, moet dit regelmatig gebeuren.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Dit gebeurt ten minste om de twee weken voor beddengoed en een keer per week voor handdoeken.*

**Alternatieve indicatoren:**

**Indicator 16.2 a):** Verzoekers kunnen ten minste een keer per week de was doen. **OF**

- **Aanvullende opmerkingen:** *In de nationale context kan worden gespecificeerd hoeveel wasmachines en welke droogvoorziening voor een gegeven aantal personen beschikbaar moeten zijn.*

**Indicator 16.2 b):** Er is een wasserijdienst ter beschikking zodat verzoekers hun was kunnen doen.

- **Aanvullende opmerkingen:** *De wasserijdienst dient voldoende toegankelijk te zijn, bijvoorbeeld minimaal vijf dagen per week (inclusief het weekend).*

## **1.7. Onderhoud**

### **Inleidende opmerkingen**

Voor de toepassing van dit hoofdstuk wordt onder „onderhoud” het volgende verstaan: een reeks activiteiten die moet worden uitgevoerd om de oorspronkelijke toestand van de huisvesting zoveel en zo lang mogelijk te behouden.

Hoewel het onderhoud van de opvangfaciliteit onder de algemene verantwoordelijkheid van de bevoegde nationale autoriteiten valt, kunnen ook de bewoners hierbij worden betrokken, op basis van vrijwilligheid, mits de nationale wet- en regelgeving zich hier niet tegen verzet. In sommige gevallen zal daar een vergoeding tegenover staan en hoort het bij de betaalde karweitjes die binnen de collectieve voorziening worden verricht. Het onderhoud dient dan onder supervisie van de verantwoordelijke instantie of een speciaal onderhoudsbedrijf te gebeuren.

## Normen en indicatoren

### ***NORM 17: Er wordt regelmatig onderhoud aan huisvestingsvoorzieningen gepleegd, zodat ze veilig en goed functioneren.***

**Indicator 17.1:** Er wordt regelmatig gecontroleerd of de huisvesting en de daarin aanwezige meubelen en apparaten nog goed functioneren.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Deze controles dienen jaarlijks te gebeuren. Het is raadzaam de controles aan de hand van een checklist uit te voeren.*

**Indicator 17.2:** Verzoekers kunnen melden als onderhoud of reparaties nodig zijn.

**Indicator 17.3:** Noodzakelijke reparaties en vervangingen worden snel en goed uitgevoerd.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Onverminderd het feit dat de algemene verantwoordelijkheid voor het onderhoud van huisvestingsvoorzieningen bij de opvangautoriteit berust, zouden bepaalde kleinere onderhoudswerkzaamheden tegen betaling door de bewoners kunnen worden uitgevoerd, mits dit gebeurt op basis van vrijwilligheid. Het algemene toezicht op deze werkzaamheden moet hoe dan ook bij de opvangautoriteit berusten.*

## 1.8. Communicatieapparatuur en -diensten

### Inleidende opmerkingen

Communicatie speelt gedurende de hele opvangprocedure voor verzoekers om internationale bescherming een belangrijke rol. De term „communicatie” omvat zowel communicatie over de procedurele status van verzoekers als privécommunicatie, zoals gesprekken met gezinsleden. Het is belangrijk erop te wijzen dat een goede toegang tot communicatiemiddelen kan bijdragen tot het geestelijk welbevinden van verzoekers, omdat het helpt voorkomen dat verzoekers ongerust of bezorgd raken over het lot van familie of vrienden die in het land van herkomst zijn achtergebleven of nog op doorreis zijn, of omdat er een slechte communicatie is met organisaties die rechtshulp of andere relevante diensten verstrekken. Het moet in ieder geval mogelijk zijn verzoekers per brief in kennis te stellen van besluiten die in hun procedure zijn genomen.

#### Verwijzingen naar wetgeving — Communicatieapparatuur en -diensten

- Artikel 18, lid 2, onder b) richtlijn opvangvoorzieningen: „Nadere bepalingen betreffende de materiële opvangvoorzieningen”

## Normen en indicatoren

### ***NORM 18: Verzoekers hebben toegang tot een telefoon om over procedurele, juridische, medische en onderwijskwesties te bellen.***

**Indicator 18.1:** Verzoekers kunnen ten minste over procedurele, juridische, medische of onderwijskwesties telefoneren.

**Indicator 18.2:** Verzoekers hebben dagelijks toegang tot ten minste één telefoon per wooneenheid.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Het vereiste aantal telefoons per gebouw zal afhankelijk zijn van het aantal bewoners.*

**Indicator 18.3:** Telefoneren kan gebeuren op een plaats waar het gesprek niet door andere verzoekers kan worden gevolgd.

### ***NORM 19: Verzoekers hebben voldoende toegang tot internet.***

**Indicator 19.1:** Verzoekers hebben ten minste vier keer per week toegang tot internet, in de huisvesting zelf of in een openbare ruimte niet ver daarvandaan.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Internettoegang in de huisvesting kan worden gefaciliteerd door verzoekers die over eigen communicatieapparatuur beschikken (bijvoorbeeld een smartphone) de beschikking te geven over een draadloos netwerk (wifi) en door het beschikbaar stellen van voldoende computers (afhankelijk van het aantal bewoners). Wanneer verzoekers buiten de huisvesting toegang tot internet hebben, moet de internetvoorziening zich op loopafstand bevinden of bereikbaar zijn via het openbaar vervoer (vgl. norm 1: Effectieve geografische toegang). Internettoegang hoeft niet gratis te zijn (vgl. indicator 28.4: Dagvergoeding).*

### ***NORM 20: Verzoekers hebben de mogelijkheid hun communicatieapparatuur op te laden.***

**Indicator 20.1:** Per slaapkamer bevindt zich ten minste één oplaadpunt voor elektrische apparaten.

#### **Goede praktijk met betrekking tot het faciliteren van de toegang tot communicatieapparatuur en -diensten**

Het volgende wordt als goede praktijk beschouwd:

- verzoekers de mogelijkheid bieden om documenten die van belang zijn voor de asielprocedure of voor medische kwesties, gratis te kopiëren of uit te printen;
- het faciliteren van de toegang tot een televisietoestel waarop kanalen in ten minste twee talen kunnen worden ontvangen, te weten de twee talen die door de meeste bewoners worden gesproken (vgl. indicator 13.1: Gemeenschappelijke ruimten).

## 2. Voedsel

### Inleidende opmerkingen

De term „voedsel” als bedoeld in dit hoofdstuk omvat naast voedsel ook niet-alcoholische dranken. Overeenkomstig de aanpak die eerder in het hoofdstuk „Huisvesting” is gevolgd, wordt voor de in dit hoofdstuk opgenomen normen geen onderscheid gemaakt tussen voedsel in natura of in de vorm van een uitkering of tegoedbon. Dit betekent dat wanneer een lidstaat ervoor kiest verzoekers in plaats van voedsel in natura een uitkering voor de kosten van voedsel of een voedselbon te verstrekken, die uitkering of voedselbon voldoende moet zijn voor het aanschaffen van voedsel dat aan de in dit hoofdstuk vermelde normen voldoet.

#### Verwijzing naar wetgeving — Voedsel

- Artikel 2, onder g) richtlijn opvangvoorzieningen: definitie van „materiële opvangvoorzieningen”

### Normen en indicatoren

#### NORM 21: Verzoekers hebben toegang tot voldoende en geschikt voedsel.

**Indicator 21.1:** Voedselveiligheidsnormen worden in acht genomen.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Overeenkomstig het systeem van risicoanalyse en kritisch controlepunt (Hazard Analysis and Critical Control Point, HACCP)<sup>(6)</sup>, een door de Voedsel- en Landbouworganisatie van de Verenigde Naties (FAO) ontwikkeld systeem voor het toezicht houden op de voedselveiligheid,, moet bij de reiniging van huisvesting, in het bijzonder keukenruimten, niet zozeer een correctieve als wel een preventieve aanpak worden gevolgd. Volgens deze norm moeten keukenruimten steeds schoon zijn, omdat een vuile keuken een gevaar vormt voor de gezondheid van de bewoners.*

**Indicator 21.2:** Volwassenen ontvangen ten minste drie maal per dag en minderjarigen vijf maal per dag een maaltijd of tussendoortje, waaronder ten minste één warme maaltijd (gekookt eten dat warm wordt opgediend).

**Indicator 21.3:** De maaltijden zijn evenwichtig en gevarieerd en bevatten onder meer melk voor minderjarigen en zuigelingen, voor zover nodig.

- **Aanvullende opmerkingen:** *De samenstelling van de maaltijden varieert. Maaltijden kunnen bijvoorbeeld granen, brood en rijst, groenten en fruit, zuivelproducten, vlees, eieren of vis bevatten.*

**Indicator 21.4:** Verzoekers worden geïnformeerd over de samenstelling van de maaltijden.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Deze informatie kan in algemene vorm worden verstrekt (bv. schriftelijk) of op verzoek.*

**Indicator 21.5:** Er gelden specifieke regelingen voor verzoekers met bijzondere voedingsbehoeften.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Er moet bijvoorbeeld rekening worden gehouden met de bijzondere behoeften van zwangere vrouwen en vrouwen die borstvoeding geven, en van personen met een bepaalde ziekte of een voedselallergie.*

**Indicator 21.6:** Er wordt rekening gehouden met de eetvoorkeuren en voedingsvoorschriften van specifieke groepen.

- **Aanvullende opmerkingen:** *„Specifieke groepen” verwijst zowel naar verzoekers met een specifieke religieuze en/of culturele achtergrond als naar verzoekers die vegetariër/veganist zijn.*

<sup>(6)</sup> Zie UN Food and Agriculture Organisation, Hazard Analysis And Critical Control Point (HACCP) System, (<http://www.fao.org/docrep/005/y1579e/y1579e03.htm>).

### Goede praktijken met betrekking tot voedselverstrekking

Het volgende wordt als goede praktijk beschouwd:

- verzoekers zo veel mogelijk zelf laten koken, omdat daardoor hun autonomie en gevoel van normaliteit (zich thuis voelen) wordt vergroot en structuur wordt gegeven aan hun dagelijks leven;
- afzonderlijk koken of een maaltijd opwarmen voor verzoekers die om goede redenen een maaltijd hebben gemist; en
- verzoekers raadplegen over de samenstelling van het menu en de bereiding van het voedsel.

## NORM 22: Verzoekers hebben dag en nacht toegang tot drinkwater.

**Indicator 22.1:** Elke verzoeker heeft toegang tot ten minste 2,5 liter water per dag, waarbij rekening wordt gehouden met persoonlijke fysiologie en klimaat.

- **Aanvullende opmerkingen:** Werp voor meer bijzonderheden over de minimumhoeveelheid drinkwater per dag een blik op de normen die in het kader van het Sphere Project zijn ontwikkeld <sup>(?)</sup>.

### Alternatieve indicatoren:

**Indicator 22.2 a):** De infrastructuur van de huisvesting is geschikt voor drinkwater. **OF**

**Indicator 22.2 b):** Bij afwezigheid van een geschikte drinkwaterinfrastructuur wordt het drinkwater in flessen gedistribueerd.

- **Aanvullende opmerkingen:** Verzoekers moet worden meegedeeld of het veilig is het kraanwater te drinken, voor zover van toepassing.

### Goede praktijken met betrekking tot de verstrekking van dranken

Het wordt als goede praktijk beschouwd om koffie en thee te verstrekken.

<sup>(?)</sup> The Sphere Project, *How much water is needed in emergencies?*, beschikbaar op: [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/publications/2011/WHO\\_TN\\_09\\_How\\_much\\_water\\_is\\_needed.pdf?ua=1](http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/WHO_TN_09_How_much_water_is_needed.pdf?ua=1)

## 3. Kleding en andere non-foodproducten

### Inleidende opmerkingen

Overeenkomstig de aanpak die eerder in de hoofdstukken „Huisvesting” en „Voedsel” is gevolgd, wordt voor de in dit hoofdstuk opgenomen normen geen onderscheid gemaakt tussen kleding in natura of in de vorm van een uitkering of tegoedbon. Dit betekent dat wanneer een lidstaat ervoor kiest verzoekers in plaats van kleding in natura een uitkering of tegoedbon voor kleding te verstrekken, die uitkering of tegoedbon voldoende moet zijn voor het aanschaffen van kleding die aan de in dit hoofdstuk vermelde normen voldoet. Dit laat onverminderd situaties waarin de kleding waarover verzoekers beschikken al aan bedoelde normen voldoet en ze bijgevolg geen extra kleding nodig hebben. Onder „kleding” als bedoeld in dit hoofdstuk vallen ook schoenen.

Voor de toepassing van dit richtsnoer wordt onder „non-foodproducten” het volgende verstaan: essentiële huishoudproducten anders dan voedsel, waaronder begrepen producten voor intieme hygiëne, schoonmaakproducten en wasmiddelen, beddengoed en handdoeken. In de context van verzoekers in de schoolgaande leeftijd vallen onder „non-foodproducten” ook schoolbenodigdheden.

De verstrekking van non-foodproducten dient steeds te gebeuren met inachtneming van de gezinssituatie van de verzoeker. Meer in het bijzonder moet bij het bepalen van samenstelling en hoeveelheden rekening worden gehouden met de persoonlijke behoeften van de verzoeker.

#### Verwijzing naar wetgeving — Kleding en andere non-foodproducten

- Artikel 2, onder g) richtlijn opvangvoorzieningen: definitie van „materiële opvangvoorzieningen”

### Normen en indicatoren

#### NORM 23: Verzoekers beschikken over voldoende kleding.

**Indicator 23.1:** Verzoekers hebben voldoende ondergoed om een week niet te hoeven wassen.

- **Aanvullende opmerkingen:** Acht stellen ondergoed wordt als het minimum beschouwd.

**Indicator 23.2:** De verzoeker heeft ten minste een minimum aantal kledingstukken.

- **Aanvullende opmerkingen:** Het volgende wordt als het minimum beschouwd: vijf stuks onderkleding voor het bovenlichaam (bv. T-shirt, overhemd, blouse), drie stuks kleding voor het onderlichaam (bv. broeken, rokken, shorts), drie kledingstukken zoals een hoodie, sweater of jacket, en twee stellen nachtgoed.

**Indicator 23.3:** De verzoeker heeft ten minste twee paar schoenen.

- **Aanvullende opmerkingen:** Bijvoorbeeld één paar schoenen voor binnens- en één paar voor buitenshuis.

**Indicator 23.4:** Verzoekers worden zo spoedig mogelijk van kleding voorzien.

- **Aanvullende opmerkingen:** Binnen een paar uur nadat huisvesting is toegewezen, moet elke verzoeker beschikken over ten minste elementaire (voorlopige) kleding die hem in staat stelt zich vrij te bewegen in alle voor hem toegankelijke ruimten (zowel binnen als buiten).

**Indicator 23.5:** Versleten kleren worden volgens een standaardprocedure vervangen.

**Indicator 23.6:** Verzoekers hebben voldoende kleding voor baby's en kleine kinderen om één week niet te hoeven wassen.

#### Goede praktijken met betrekking tot de verstrekking van voldoende kleding

Het volgende wordt als goede praktijk beschouwd:

- voorkomen dat alle verzoekers er hetzelfde uitzien (wanneer kleding in natura wordt verstrekt), om stigmatisering te voorkomen;
- het inrichten van een opslagplaats voor gedoneerde kleding en leggen van contacten met ngo's die humanitaire hulp verlenen, ten behoeve van het verwerven en distribueren van gebruikte kleding.

### NORM 24: Verzoekers beschikken over geschikte kleding.

**Indicator 24.1:** De kleding waarover verzoekers beschikken, past redelijk.

**Indicator 24.2:** De kleding ziet er fatsoenlijk uit en is zowel in overeenstemming met de gangbare normen van de gast samenleving als met de achtergrond van de verzoeker.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Kleding (uitgezonderd ondergoed) hoeft niet nieuw te zijn, maar moet wel in goede staat zijn.*

**Indicator 24.3:** De kleding is geschikt voor het seizoen.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Dit betekent dat verzoekers, voor zover nodig, voor de winter de beschikking moeten hebben over bijvoorbeeld een winterjas, warme handschoenen, een warme muts en sjaal, en winterschoenen.*

#### Goede praktijken met betrekking tot de verstrekking van geschikte kleding

Het wordt als goede praktijk beschouwd om vrouwelijke verzoekers als onderdeel van de aan hen verstrekte kleding ten minste één sluiert te geven als ze daarom vragen.

### NORM 25: Verzoekers hebben toegang tot voldoende en geschikte producten voor intieme hygiëne.

**Indicator 25.1:** Op een lijst is aangegeven op wat voor producten voor intieme hygiëne verzoekers van een bepaalde leeftijd/geslacht recht hebben, inclusief de hoeveelheden.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Deze lijst wordt duidelijk aan de verzoekers gecommuniceerd.*

**Indicator 25.2:** Verzoekers beschikken over de noodzakelijke producten voor intieme hygiëne, die ofwel regelmatig in natura en per hoofd worden uitgereikt, of waarvoor een dagvergoeding wordt gegeven.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Ten behoeve van lichaamsverzorging, hygiëne en de preventie van besmettelijke ziekten, dienen verzoekers over essentiële sanitaire producten als een tandenborstel, tandpasta, toiletpapier, zeep, shampoo, scheermes en scheerzeep, maandverband, en luiers en andere babyverzorgingsproducten te beschikken.*

### NORM 26: Verzoekers hebben toegang tot andere essentiële non-foodproducten.

**Indicator 26.1:** Verzoekers krijgen voldoende beddengoed en handdoeken.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Wanneer verzoekers zelf hun beddengoed moeten wassen, worden ten minste twee stellen beddengoed verstrekt, zodat het vervangen kan worden.*



**Indicator 26.2:** Wanneer verzoekers zelf hun kleding moeten wassen, is waspoeder beschikbaar.

**Indicator 26.3:** Er gelden specifieke regelingen voor verzoekers met bijzondere behoeften.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Bijvoorbeeld gezinnen met een baby hebben toegang tot een goed functionerende kinderwagen en gezinnen met een peuter hebben toegang tot een potje. Voor elk kind is speelgoed beschikbaar dat geschikt is voor kinderen in de leeftijd van dat kind en in goede staat is. Verzoekers die een lichamelijke handicap hebben of herstellende zijn van een ziekte of medische ingreep krijgen krukken, een rolstoel of andere medische toestellen als die toestellen niet door andere instanties worden verstrekt, bijvoorbeeld instanties in de gezondheidszorg.*

#### **Goede praktijk met betrekking tot de toegang tot andere essentiële non-foodproducten**

Het wordt als goede praktijk beschouwd om verzoekers toegang te geven tot een strijkset en haardroger, voor zover nodig.

### **NORM 27: Aan kinderen die op een school zijn ingeschreven, worden geschikte kleding en schoolbenodigdheden verstrekt, zodat ze ten volle kunnen deelnemen aan alle educatieve schoolactiviteiten.**

**Indicator 27.1:** Aan kinderen die verplicht onderwijs volgen, wordt geschikte kleding voor schoolactiviteiten verstrekt.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Geschikte kleding voor schoolactiviteiten zou een schooluniform kunnen zijn, voor zover verplicht, maar bijvoorbeeld ook sportkleding en sportschoenen.*

**Indicator 27.2:** Schoolgaande kinderen krijgen gratis een schooltas/-rugzak en alle schoolbenodigdheden (schoolboeken enz.).



## 4. Dagvergoeding

### Inleidende opmerkingen

Hoewel de aspecten voedsel, huisvesting en kleding duidelijk in de richtlijn zijn omschreven, wordt in de richtlijn niet expliciet ingegaan op de bijzonderheden en het doel van de dagvergoeding. Toch zijn dagvergoedingen essentieel om in de behoeften van verzoekers te voorzien.

De dagvergoeding dekt de kosten van andere in de richtlijn behandelde essentiële behoeften dan huisvesting, voedsel en kleding (voor de kosten waarvan een „uitkering” wordt verstrekt als er niet in natura of in de vorm van tegoedbonnen in wordt voorzien).

Voor de toepassing van dit richtsnoer moet een „dagvergoeding” worden geacht drie verschillende doelen te dienen:

- verzoekers in staat stellen ten minste op een bestaansminimum te leven, wat verder gaat dan voorzien in de basisbehoeften huisvesting, voedsel en kleding;
- bevorderen dat verzoekers deelnemen aan het sociaal-culturele leven van de lidstaat waar ze verblijven;
- verzoekers een zekere mate van financiële autonomie geven.

Voor de toepassing van dit richtsnoer wordt onder „dagvergoeding” minimaal het volgende verstaan: een uitkering in geld voor een niet nader omschreven doel, waarover verzoekers dus vrij kunnen beschikken („zakgeld”). Wanneer in de behoefte aan specifieke non-foodproducten of andere complementaire behoeften niet in natura of in de vorm van tegoedbonnen wordt voorzien, kunnen ook de kosten daarvan bij de berekening van de dagvergoeding worden meegenomen.

Zoals vermeld in de voorgaande hoofdstukken, wordt voor de normen voor huisvesting, voedsel en kleding, alsook voor de normen voor bepaalde andere non-foodproducten, geen onderscheid gemaakt tussen verstrekkingen in natura of in de vorm van tegoedbonnen. Tegelijkertijd is het laatste element („zakgeld”) gebaseerd op de overweging dat een „menswaardige levensstandaard” alleen kan worden bereikt wanneer verzoekers over een bepaalde mate van financiële autonomie beschikken. Met andere woorden: de uitkering dient ten minste voor een deel vrij, naar eigen behoeften en voorkeuren, te kunnen worden besteed.

Vanwege de verschillen in levensstandaard en kosten van levensonderhoud tussen de lidstaten, wordt in dit hoofdstuk niet aangegeven hoe hoog de dagvergoeding precies moet zijn. Ongeacht de methode die voor het berekenen van de dagvergoeding wordt gebruikt, dienen echter steeds de drie bovenvermelde doelstellingen in acht te worden genomen. Als zodanig moet het verstrekken van een dagvergoeding niet als een uiting van generositeit worden gezien. Het is even belangrijk als het verstrekken van huisvesting, voedsel en kleding, en vormt een essentieel onderdeel van de materiële opvangvoorzieningen.

#### Verwijzing naar wetgeving — Dagvergoeding

- Artikel 2, onder g) richtlijn opvangvoorzieningen: definitie van „materiële opvangvoorzieningen”

### Normen en indicatoren

#### NORM 28: Verzoekers ontvangen een toereikende dagvergoeding.

**Indicator 28.1:** Het begrip „dagvergoeding” is duidelijk omschreven.

**Indicator 28.2:** De methode voor het berekenen van de dagvergoeding is duidelijk vastgesteld.

- **Aanvullende opmerkingen:** Dit betekent dat duidelijk is omschreven welke elementen bij het bepalen van de hoogte van de dagvergoeding in aanmerking worden genomen en welke factoren per element een rol spelen.

**Indicator 28.3:** De dagvergoeding is vrij beschikbaar („zakgeld”) en biedt verzoekers een afdoende mate van financiële autonomie.

- **Aanvullende opmerkingen:** Een dagvergoeding die „vrij beschikbaar” is, kan nooit in natura worden verstrekt. Het feitelijke bedrag is afhankelijk van de nationale context. Bij het bepalen van de hoogte van de vergoeding wordt gekeken naar complementaire behoeften bovenop de basisbehoeften, zoals producten of diensten naar keuze van de verzoeker (bv. culturele activiteiten, snoep, tabak, spelletjes, uitgaan).

**Indicator 28.4:** Bij het bepalen van de dagvergoeding worden ook de uitgaven meegenomen van ten minste: communicatie en informatievoorziening, schoolartikelen, intieme hygiëne en lichaamsverzorging, vrijetijdsactiviteiten en vervoer, voor zover het vervoer verband houdt met de toegang tot gezondheidszorg of het verkrijgen van geneesmiddelen, de asielprocedure of rechtsbijstand, of onderwijs voor kinderen die op een school zijn ingeschreven.

- **Aanvullende opmerkingen:** Wat de verstrekking in natura van schoolartikelen en producten voor intieme hygiëne en lichaamsverzorging betreft, zie de normen 25 en 26 (toegang tot producten voor intieme hygiëne en andere non-foodproducten) en norm 29 (toegang tot noodzakelijke gezondheidszorg).

**Indicator 28.5:** De dagvergoeding wordt regelmatig verstrekt, en niet minder dan een keer per maand in het geval van „zakgeld”.

- **Aanvullende opmerkingen:** De frequentie van de verstrekking moet afhankelijk worden gesteld van het doel van de vergoeding (voor zover omschreven), het bedrag en de wijze van verstrekking. Er moet steeds naar transparantie worden gestreefd.

#### Goede praktijk met betrekking tot dagvergoeding

Het volgende wordt als goede praktijk beschouwd:

- bij het bepalen van de hoogte van de dagvergoeding wordt rekening gehouden met de individuele situatie van de verzoeker (bv. leeftijd en gezinssamenstelling);
- de dagvergoeding wordt verstrekt vóór aanvang van de periode waarop de vergoeding betrekking heeft;
- volwassen gezinsleden ontvangen een eigen dagvergoeding die aan elk lid afzonderlijk wordt verstrekt (dus geen dagvergoeding voor het gehele gezin die aan het gezinshoofd wordt verstrekt).

## 5. Gezondheidszorg

### Inleidende opmerkingen

De term „gezondheidszorg” als bedoeld in dit hoofdstuk omvat zowel geestelijke als lichamelijke gezondheidszorg. Het omvat ook de begeleiding van verzoekers met een ernstige ziekte en noodzakelijke maatregelen voor de revalidatie van slachtoffers van geweld en foltering. Het medisch onderzoek dat verscheidene lidstaten aan het begin van de opvangprocedure uitvoeren, zou hiervoor een belangrijk startpunt kunnen vormen, omdat hiermee een beter beeld wordt verkregen van de medische behoeften waarin gedurende de opvangprocedure moet worden voorzien. Voor de toepassing van dit hoofdstuk worden met „medisch personeel” gekwalificeerde medische hulpverleners (bv. (tand)artsen en verplegers) en psychologen bedoeld.

De normen in dit richtsnoer moeten worden uitgelegd overeenkomstig het toestemmings- en vertrouwelijkheidsbeginsel, twee overkoepelende beginselen die gelden voor iedereen die in de opvang werkt, inclusief medisch personeel en tolken. De medische gegevens van een patiënt mogen nooit zonder zijn voorafgaande toestemming met anderen worden gedeeld. Onverminderd nationale wet- en regelgeving betreffende de toegang tot medische gegevens, zouden verzoekers recht op toegang tot hun medisch dossier moeten hebben, voor zover nodig.

#### Verwijzingen naar wetgeving — Gezondheidszorg

- Artikel 13 richtlijn opvangvoorzieningen: „Medisch onderzoek”
- Artikel 17 richtlijn opvangvoorzieningen: „Algemene bepalingen betreffende de materiële opvang en gezondheidszorg”
- Artikel 19 richtlijn opvangvoorzieningen: „Gezondheidszorg”

### Normen en indicatoren

#### **NORM 29: Verzoekers hebben toegang tot noodzakelijke gezondheidszorg, in ieder geval voor spoedeisende hulp en voor essentiële behandeling van ziekten en ernstige geestelijke stoornissen.**

**Indicator 29.1:** Verzoekers hebben toegang tot elke vorm van noodzakelijke gezondheidszorg.

- **Aanvullende opmerkingen:** Bij het verstrekken van gezondheidszorg moet, voor zover mogelijk, rekening worden gehouden met het gender van de verzoeker (bv. behandeling door vrouwelijk medisch personeel, op verzoek en voor zover beschikbaar).

**Indicator 29.2:** Gezondheidszorg wordt verstrekt door gekwalificeerd medisch personeel.

**Indicator 29.3:** Binnen of buiten de huisvesting zijn op redelijke afstand zorgaanbieders beschikbaar.

- **Aanvullende opmerkingen:** Voor uitleg over de betekenis van „redelijke afstand”, zie norm 1 (Effectieve geografische toegang).

**Indicator 29.4:** Noodzakelijke gezondheidszorg, waaronder begrepen door een arts voorgeschreven geneesmiddelen, is gratis of wordt via de dagvergoeding vergoed.

- **Aanvullende opmerkingen:** Dit betekent dat zowel het vervoer naar noodzakelijke gezondheidszorg als geneesmiddelen gratis zijn (vgl. norm 1: Effectieve geografische toegang, en norm 28: Dagvergoeding).

**Indicator 29.5:** Er zijn voorzieningen getroffen om te zorgen dat verzoekers met het medisch personeel kunnen communiceren.

- **Aanvullende opmerkingen:** Dit betekent met name dat verzoekers zo nodig de beschikking krijgen over een gekwalificeerde tolk (gratis). Met toestemming van de verzoeker kunnen ook andere personen als tolk fungeren, behalve diens kinderen.

**Indicator 29.6:** Verzoekers hebben toegang tot spoedeisende hulp.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Verzoekers zouden toegang moeten hebben tot een EHBO-kit.*

**Indicator 29.7:** Verzoekers hebben toegang tot hun medisch dossier, onverminderd nationale wetgeving.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Met toestemming van de verzoeker kan een medische hulpverlener diens medisch dossier met een andere medische hulpverlener delen.*

**Indicator 29.8:** Er gelden specifieke regelingen voor verzoekers met bijzondere medische behoeften.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan regelingen die voorzien in toegang tot een kinderarts, gynaecoloog of prenatale zorg of in noodzakelijke voorzieningen voor personen met een handicap. Hieronder vallen ook regelingen voor de begeleiding van slachtoffers van mensenhandel en gendergerelateerd geweld, alsook van slachtoffers van foltering of andere vormen van geestelijk of lichamelijk geweld.*

#### **Goede praktijk met betrekking tot gezondheidszorg**

Het volgende wordt als goede praktijk beschouwd:

- in voorzieningen voor collectieve huisvesting is ten minste één personeelslid opgeleid in EHBO;
- het verstrekken van preventieve gezondheidszorg, waaronder begrepen een medisch onderzoek bij de intake en/of vaccinaties, wanneer preventieve gezondheidszorg en/of vaccinaties niet al deel uitmaken van verplichte algemene gezondheidsprogramma's; en
- het gratis verstrekken van voorbehoedsmiddelen en bepaalde geneesmiddelen, ook geneesmiddelen die niet door een arts zijn voorgeschreven.

## 6. Informatieverstrekking en begeleiding

### Inleidende opmerkingen

„Informatieverstrekking” als bedoeld in dit richtsnoer betreft alleen informatie die op grond van de richtlijn opvangvoorzieningen aan verzoekers moet worden verstrekt. Onverminderd informatie die moet worden verstrekt op grond van andere toepasselijke instrumenten, zoals Richtlijn 2013/32/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 betreffende gemeenschappelijke procedures voor de toekenning en intrekking van de internationale bescherming (hierna: „richtlijn asielpcedures” genoemd) en Verordening (EU) nr. 604/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2013 tot vaststelling van de criteria en instrumenten om te bepalen welke lidstaat verantwoordelijk is voor de behandeling van een verzoek om internationale bescherming dat door een onderdaan van een derde land of een staatloze bij een van de lidstaten wordt ingediend (hierna: „Dublin III-verordening” genoemd), bevat dit richtsnoer geen normen voor het verstrekken van informatie over de asielpcedure. We merken echter op dat in sommige lidstaten ook het verstrekken van informatie over de asielpcedure tot de verantwoordelijkheid van de opvangautoriteiten kan behoren.

Om te voorkomen dat verzoekers bij de intake overstelpt worden met informatie, moet informatie pas worden verstrekt wanneer ze relevant is. De lidstaten worden aangemoedigd om op nationaal niveau een tijdschema vast te stellen waarin is aangegeven welk soort informatie op welk tijdstip wordt verstrekt, waarbij rekening moet worden gehouden met de in artikel 5 van de richtlijn opvangvoorzieningen voorgeschreven maximumtermijn van 15 dagen.

Op grond van de in artikel 17, lid 2, van de richtlijn vastgelegde verplichting van lidstaten om de bestaansmiddelen van verzoekers te garanderen en niet alleen hun lichamelijke maar ook hun geestelijke gezondheid te beschermen, moeten adequate ondersteuningsmaatregelen voor verzoekers worden getroffen, die bijvoorbeeld voorzien in begeleiding. Begeleiding kan veel verschillende vormen van hulpverlening omvatten, van het wegwijs maken in overheidsdiensten tot interculturele bemiddeling en culturele oriëntatie en conflictoplossing, alsook het verlenen van advies over hoe een bepaalde situatie het best kan worden aangepakt en het verstrekken van adviezen voor de periode na de procedure. Verder helpt begeleiding bij het identificeren van verzoekers met bijzondere behoeften (vgl. hoofdstuk 7: „Identificeren en beoordelen van en voorzien in bijzondere behoeften”).

#### Verwijzingen naar wetgeving — Informatieverstrekking en begeleiding

- Artikel 5 richtlijn opvangvoorzieningen: „Informatie”
- Artikel 17, leden 1 en 2 richtlijn opvangvoorzieningen: „Algemene bepalingen betreffende de materiële opvang en gezondheidszorg”

### Normen en indicatoren

#### **NORM 30: Verzoekers ontvangen in begrijpelijke taal informatie over voordelen en verplichtingen in verband met opvangvoorzieningen, die van belang is in de fase van de procedure waarin ze zich bevinden.**

**Indicator 30.1:** Schriftelijke informatie wordt verstrekt in een taal die de verzoeker begrijpt of waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat hij die begrijpt.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Informatie moet worden verstrekt in een duidelijke en niet-technische taal.*

**Indicator 30.2:** Zo nodig wordt de informatie ook mondeling verstrekt in een taal die de verzoeker begrijpt.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Informatie moet in ieder geval mondeling worden verstrekt wanneer de verzoeker analfabeet is of de aan hem verstrekte schriftelijke informatie niet begrijpt.*

**Indicator 30.3:** De informatie bestrijkt alle aspecten van opvangvoorzieningen, inclusief de voordelen en verplichtingen die verzoekers op grond van de richtlijn hebben.

- **Aanvullende opmerkingen:** Verzoekers zouden ten minste informatie moeten krijgen over: het recht op opvang, wat afhankelijk is van de juridische status; de vorm van verstrekking van materiële opvangvoorzieningen (huisvesting, voedsel, kleding en dagvergoedingen); de toegang tot gezondheidszorg en specifieke regelingen voor verzoekers met bijzondere behoeften, voor zover relevant. Ook de huisregels moeten duidelijk worden gecommuniceerd. Tevens kan informatie worden verstrekt over aanvullende psychosociale steun, de sociale normen in de lidstaat en het dagelijks leven, inclusief adviezen met betrekking tot conflictbeheersing, enz.

**Indicator 30.4:** Informatie wordt tijdig verstrekt (maximaal 15 dagen) na indiening van het verzoek om internationale bescherming.

**Indicator 30.5:** Informatie wordt verstrekt op basis van de persoonlijke omstandigheden van de verzoeker en eventuele bijzondere behoeften.

- **Aanvullende opmerkingen:** Informatieverstrekking aan kinderen dient op een kindvriendelijke manier te gebeuren (gebruik van pictogrammen, aangepast taalgebruik enz.). Ook de informatieverstrekking aan personen met een visuele of verstandelijke beperking dient op een aangepaste manier te gebeuren. Eventueel kan ook informatie worden verstrekt over aspecten die met gendergerelateerd geweld of mensenhandel verband houden.

### Goede praktijken met betrekking tot informatieverstrekking

Het volgende wordt als goede praktijk beschouwd:

- informatie zowel schriftelijk als mondeling verstrekken, bijvoorbeeld met de hulp van een tolk of interculturele bemiddelaar;
- visualiseren van informatie, door het gebruik van videobeelden of pictogrammen;
- verifiëren dat informatie wordt begrepen;
- informatie verstrekken op het moment dat deze relevant is:
  - ✓ dag van aankomst: verstrekken van basisinformatie over de functionaliteiten van de huisvesting en het recht op opvang en daaraan gerelateerde voordelen, zoals de beschikbaarheid van een maatschappelijk werker (of ander personeel dat relevant is voor de intake);
  - ✓ idealiter binnen drie dagen, maar niet later dan na 15 dagen: verstrekken van aanvullende informatie over de functionaliteiten van de huisvesting, het dagelijks leven, activiteiten, onderwijs en opleidingen; schriftelijk verstrekken van de huisregels, waarin onder meer is aangegeven welke verplichtingen men jegens de andere bewoners heeft (eerbiediging van de rechten van vrouwen en LHBTI en accepteren van seksuele diversiteit) en de verplichtingen die in verband met opvangvoorzieningen moeten worden nagekomen;
  - ✓ tijdens de opvang: verstrekken van aanvullende informatie over het recht op opvang en, voor zover relevant, het verblijfsrecht; de mogelijkheid van vrijwillige terugkeer; het recht om te werken; administratieve kwesties; lichamelijk en geestelijk welbevinden; de rechten en plichten van personen die in de betreffende lidstaat wonen; beschikbare opleidingen en activiteiten; bewustmaking van aspecten als intieme hygiëne, seksueel overdraagbare aandoeningen en contraceptie; conflictbeheersing; afvalscheiding; schoonmaken; energieverbruik enz.;
  - ✓ aan het einde van het verblijf in de opvangvoorziening: noodzakelijke informatie voor begunstigden van internationale bescherming en voor degenen van wie het verzoek om internationale bescherming is afgewezen (huisvesting, toegang tot medische zorg enz.).



## **NORM 31: Verstrekken van informatie over organisaties of groepen van personen die specifieke rechtsbijstand verlenen en over organisaties die hulp kunnen bieden of informatie kunnen verstrekken over de opvangvoorzieningen, waaronder medische zorg.**

**Indicator 31.1:** Verzoekers ontvangen informatie over de beschikbare rechtsbijstand en over de wijze waarop ze toegang kunnen krijgen tot die rechtsbijstand.

**Indicator 31.2:** De verstrekte informatie bevat de contactgegevens van organisaties of groepen van personen die verzoekers kunnen informeren over de beschikbare opvangvoorzieningen, waaronder medische zorg, en over de wijze waarop ze toegang kunnen krijgen tot die voorzieningen.

**Indicator 31.3:** Schriftelijke informatie wordt verstrekt in een taal die de verzoeker begrijpt of waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat hij die begrijpt.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Informatie moet worden verstrekt in een duidelijke en niet-technische taal.*

**Indicator 31.4:** Zo nodig wordt de informatie ook mondeling verstrekt in een taal die de verzoeker begrijpt.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Informatie moet in ieder geval mondeling worden verstrekt wanneer de verzoeker analfabeet is of de aan hem verstrekte schriftelijke informatie niet begrijpt.*

**Indicator 31.5:** Informatie moet tijdig worden verstrekt (maximaal 15 dagen) na indiening van het verzoek om internationale bescherming.

**Indicator 31.6:** Informatie wordt verstrekt op basis van de persoonlijke omstandigheden van de verzoeker en eventuele bijzondere behoeften.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Bijvoorbeeld informatie die voor kinderen is bedoeld, wordt op een kindvriendelijke manier verstrekt (bv. in de vorm van tekeningen of met gebruik van pictogrammen). Eventueel kan ook informatie worden verstrekt over aspecten die met gendergerelateerd geweld of mensenhandel verband houden.*

## **NORM 32: Verzoekers hebben toegang tot rechtskundig adviseurs en vertegenwoordigers van het UNHCR, het Rode Kruis en andere door de lidstaat erkende intergouvernementele en niet-gouvernementele organisaties voor het verkrijgen van bijstand.**

**Indicator 32.1:** Beperking van de toegang van bovengenoemde actoren is slechts mogelijk op grond van de veiligheid van het gebouw of de bewoners, mits de toegang hierdoor niet ernstig wordt beperkt of zelfs onmogelijk wordt gemaakt.

**Indicator 32.2:** Bovengenoemde actoren kunnen in beslotenheid met verzoekers praten.

## **NORM 33: Verzoekers om internationale bescherming hebben toegang tot maatschappelijk werkers.**

**Indicator 33.1:** Maatschappelijke hulpverlening is zowel binnen als buiten de huisvestingsvoorziening beschikbaar.

**Indicator 33.2:** Verzoekers kunnen regelmatig en naar behoefte met een maatschappelijk werker spreken.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Dit kan in de vorm van een persoonlijk gesprek of via de telefoon.*



## 7. Identificeren en beoordelen van en voorzien in bijzondere behoeften

### Inleidende opmerkingen

Verzoekers om internationale bescherming verkeren in de regel in een kwetsbare situatie: ze bevinden zich in een vreemd land met een onduidelijke status en hebben in het land van herkomst en/of gedurende de reis vaak traumatische ervaringen opgedaan. Zoals reeds is aangegeven in de inleiding van dit richtsnoer (Figuur 1) moet daarom bij alle aspecten van de verstrekking van opvangvoorzieningen rekening worden gehouden met eventuele bijzondere behoeften, aangezien sommige verzoekers met betrekking tot een of meer van die aspecten extra steun nodig hebben om op voet van gelijkheid te kunnen profiteren van de rechten en voordelen die de richtlijn opvangvoorzieningen biedt.

De opvangfunctionarissen die in contact staan met verzoekers, en iedereen die later bij het proces betrokken wordt, moeten zich bewust zijn van de mogelijkheid van bijzondere behoeften en in staat zijn dergelijke behoeften vast te stellen. Indicatoren en bijzondere behoeften moeten zo snel mogelijk nadat ze zijn waargenomen, worden geregistreerd, en deze informatie moet aan de relevante belanghebbenden worden doorgegeven, zodat de noodzakelijke waarborgen en ondersteuning kunnen worden geboden.

In hoofdstuk IV van de richtlijn opvangvoorzieningen worden de waarborgen voor verzoekers met bijzondere behoeften geregeld. De volgende opsomming van personen die mogelijk bijzondere opvangbehoeften hebben, is niet limitatief: minderjarigen, niet-begeleide minderjarigen, personen met een handicap, ouderen, zwangere vrouwen, alleenstaande ouders met minderjarige kinderen, slachtoffers van mensenhandel, personen met een ernstige ziekte, personen met een geestelijke stoornis en personen die foltering hebben ondergaan, zijn verkracht of aan andere ernstige vormen van geestelijk, lichamelijk of seksueel geweld zijn blootgesteld, zoals slachtoffers van vrouwelijke genitale verminking.

De lidstaten zijn gehouden tot het tijdig beoordelen en nader omschrijven van en voorzien in de bijzondere behoeften van die verzoekers en ervoor te zorgen dat de identificatie van personen met bijzondere behoeften ook mogelijk is als bedoelde kwetsbaarheden zich in een later stadium manifesteren.

Een belangrijk aspect is de noodzaak van goed functionerende doorverwijzingsmechanismen in de lidstaten, zodat bijzondere behoeften op een efficiënte manier kunnen worden gecommuniceerd. Onverminderd het vertrouwelijkheidsbeginsel moeten de nationale autoriteiten in staat zijn en worden geïnstrueerd om de relevante informatie over vastgestelde bijzondere behoeften te delen. Bijvoorbeeld wanneer de ambtenaar die het eerst in contact komt met een verzoeker (bijvoorbeeld een grenswachter) constateert dat die persoon bijzondere behoeften heeft, dan moeten de opvangautoriteiten daarvan op de hoogte worden gesteld, zodat zo snel mogelijk maatregelen kunnen worden getroffen om de noodzakelijke waarborgen te bieden. In tegenstelling tot de functionarissen die het eerst in contact komen met verzoekers, verkeren opvangfunctionarissen doorgaans in een positie waar ze verzoekers over een langere periode kunnen observeren en hun vertrouwen kunnen winnen. Opvangfunctionarissen zijn daardoor beter in staat bijzondere behoeften vast te stellen, ook behoeften die in eerste instantie niet zichtbaar zijn. Wanneer bedoelde informatie ook betrekking heeft op mogelijke bijzondere procedurele behoeften, is het van cruciaal belang dat de opvangautoriteit die informatie aan de beslissingsautoriteit meedeelt.

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de verplichting van lidstaten tot het identificeren, beoordelen en registreren en/of communiceren van bijzondere opvangbehoeften en om daar tijdig in te voorzien. Voor voorbeelden van speciale opvangwaarborgen, zie de verschillende hoofdstukken van dit richtsnoer. Voor een uitvoeriger richtsnoer en een praktisch hulpmiddel voor het identificeren van personen met bijzondere behoeften, zie het EASO-instrument voor de identificatie van personen met bijzondere behoeften (IPSN)<sup>(8)</sup>.

#### Verwijzingen naar wetgeving — Identificeren en beoordelen van en voorzien in bijzondere behoeften

- Artikel 21 richtlijn opvangvoorzieningen: „Algemeen beginsel”
- Artikel 22 richtlijn opvangvoorzieningen: „Beoordeling van de bijzondere opvangbehoeften van kwetsbare personen”
- Artikel 23 richtlijn opvangvoorzieningen: „Minderjarigen”
- Artikel 24 richtlijn opvangvoorzieningen: „Niet-begeleide minderjarigen”
- Artikel 25 richtlijn opvangvoorzieningen: „Slachtoffers van foltering en geweld”

<sup>(8)</sup> <http://ipsn.easo.europa.eu/nl>

## Normen en indicatoren

### NORM 34: Ervoor zorgen dat er een mechanisme is voor het identificeren en beoordelen van bijzondere opvangbehoeften.

**Indicator 34.1:** Er is een standaardmechanisme voor het identificeren en beoordelen van bijzondere opvangbehoeften.

- **Aanvullende opmerking:** Zoals bepaald in artikel 22, lid 2 richtlijn opvangvoorzieningen hoeft dit mechanisme niet de vorm van een administratieve procedure aan te nemen, maar dient wel te worden verwezen naar normen voor de bescherming en veiligheid van kinderen. Het EASO IPSN-instrument zou in een dergelijk mechanisme kunnen worden geïntegreerd.

**Indicator 34.2:** In het instellingsinstrument voor dit mechanisme is duidelijk vastgelegd wie verantwoordelijk is voor de identificatie en beoordeling van bijzondere opvangbehoeften.

- **Aanvullende opmerkingen:** Welke partijen bij de identificatie en beoordeling van bijzondere opvangbehoeften zijn betrokken, is afhankelijk van het nationale systeem. De functies van de verschillende partijen moeten duidelijk in het instellingsinstrument zijn beschreven.

**Indicator 34.3:** In het instellingsinstrument is duidelijk vastgelegd hoe de informatie betreffende de identificatie en beoordeling wordt geregistreerd en aan de verzoeker en overige relevante partijen wordt gecommuniceerd.

- **Aanvullende opmerkingen:** Het registreren van de informatie over bijzondere behoeften en het communiceren van deze informatie aan de relevante partijen is van cruciaal belang om de noodzakelijke waarborgen te kunnen bieden. Op dit mechanisme kan de nationale wet- en regelgeving inzake geheimhouding en gegevensbescherming van toepassing zijn. In sommige gevallen kunnen bepaalde formele procedures moeten worden gevolgd, zoals bij nationale mechanismen voor de doorverwijzing van slachtoffers van mensenhandel.

### NORM 35: Het mechanisme voor de identificatie en beoordeling van bijzondere opvangbehoeften wordt effectief toegepast.

**Indicator 35.1:** Er worden voldoende middelen uitgetrokken ten behoeve van het identificeren, beoordelen en monitoren van bijzondere behoeften.

**Indicator 35.2:** De voorlopige identificatie en beoordeling van bijzondere behoeften gebeurt zo spoedig mogelijk.

- **Aanvullende opmerkingen:** De identificatie en beoordeling van bijzondere opvangbehoeften kan in verschillende stadia plaatsvinden. Het wordt in ieder geval aanbevolen om al bij de intake (binnen één tot drie dagen) een eerste identificatie en beoordeling uit te voeren. Afhankelijk van de aard van de bijzondere behoeften zou dan in een later stadium een aanvullende identificatie en/of beoordeling moeten plaatsvinden.

**Indicator 35.3:** Bijzondere behoeften die zich pas in een later stadium manifesteren, worden op adequate wijze geïdentificeerd en beoordeeld.

- **Aanvullende opmerkingen:** Sommige bijzondere behoeften zullen zich pas in een later stadium manifesteren. Vandaar dat het belangrijk is dat identificatie en beoordeling een doorlopend proces is.

**Indicator 35.4:** Zo nodig worden bij de beoordeling specialisten betrokken.

- **Aanvullende opmerkingen:** Afhankelijk van de aard van de bijzondere behoeften kunnen ook specialisten, zoals psychologen of medische hulpverleners, bij de beoordeling worden betrokken. De opvangautoriteiten moeten waar nodig een beroep doen op hun expertise.

**Indicator 35.5:** Tussen de opvang- en beslissingsautoriteit bestaan communicatiekanalen waarvan effectief gebruik wordt gemaakt, en er is sprake van samenwerking.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Het proces van identificatie en beoordeling van bijzondere behoeften verloopt effectiever wanneer de autoriteiten informatie met elkaar delen, onverminderd nationale wet- en regelgeving inzake geheimhouding en gegevensbescherming.*

**Indicator 35.6:** Het identificeren en beoordelen van bijzondere opvangbehoeften staat los van het onderzoek naar de noodzaak van internationale bescherming van de verzoekers.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Het is belangrijk een duidelijk onderscheid te maken tussen enerzijds het identificeren en beoordelen van bijzondere opvangbehoeften (en procedurele behoeften), en anderzijds de behandeling van het verzoek om internationale bescherming. Hoewel de kwetsbare situatie van verzoekers in sommige gevallen ook van invloed zal zijn op de beslissing op het verzoek om internationale bescherming, is de identificatie en beoordeling van bijzondere behoeften zoals bedoeld in dit richtsnoer, uitsluitend bedoeld om te waarborgen dat verzoekers effectief gebruik kunnen maken van de rechten en voordelen die zij gedurende de asielprocedure op grond van de richtlijn opvangvoorziening hebben.*

## **NORM 36: Er wordt tijdig voorzien in geïdentificeerde bijzondere opvangbehoeften.**

**Indicator 36.1:** Er wordt snel en adequaat voorzien in geïdentificeerde en beoordeelde bijzondere opvangbehoeften.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Er moeten voldoende middelen worden uitgetrokken ten behoeve van de voorziening in bijzondere behoeften. Daarnaast dienen de standaardwerkwijzen en/of doorverwijzingsprocedures te worden gevolgd, voor zover van toepassing.*

**Indicator 36.2:** Wanneer bijzondere behoeften zijn geïdentificeerd, worden die regelmatig gemonitord.

- **Aanvullende opmerkingen:** *De lidstaten dienen ook te voorzien in de regelmatige follow-up/monitoring van geïdentificeerde bijzondere behoeften.*

### **Goede praktijken met betrekking tot het identificeren en beoordelen van en voorzien in bijzondere behoeften**

Het volgende wordt als goede praktijk beschouwd:

- een procedure invoeren voor de identificatie en beoordeling van bijzondere opvangbehoeften als onderdeel van nationale werkwijzen. Het EASO IPSN-instrument zou in een dergelijke procedure kunnen worden geïntegreerd, met name door bij de procedure het richtsnoer inzake „Opvangondersteuning” te volgen;
- ook andere verzoekers met bijzondere behoeften voor extra steun in aanmerking laten komen dan die welke vallen onder een van de in de niet-limitatieve opsomming in hoofdstuk IV van de richtlijn opvangvoorzieningen opgenomen categorieën, zoals LHBTI, mensen met andere gendergerelateerde bijzondere behoeften en analfabeten.

### **EASO-instrument voor de identificatie van personen met bijzondere behoeften (IPSN)**

Teneinde lidstaten te ondersteunen bij het identificeren en beoordelen van bijzondere behoeften met betrekking tot procedurele en opvangwaarborgen, heeft het EASO een interactief, webgebaseerd instrument ontwikkeld dat in alle EU-talen algemeen toegankelijk is.

Het IPSN-instrument is een intuïtief praktisch hulpmiddel dat is bedoeld om lidstaten te helpen ook zonder specialistische kennis tijdig en in een continu proces de bijzondere behoeften van individuele verzoekers te identificeren. Het instrument is gebaseerd op een reeks brede indicatoren die zijn gerelateerd aan verschillende categorieën personen met mogelijk bijzondere behoeften. Naast de categorieën die in de richtlijn opvangvoorzieningen worden genoemd, staan op de lijst ook LHBTI en andere personen met gendergerelateerde bijzondere behoeften. Nadat een bepaalde categorie is geselecteerd, verschijnt aanvullende informatie aan de hand waarvan beoordeeld kan worden of de verzoeker de betreffende bijzondere behoeften heeft, en wordt een checklist van relevante ondersteuningsmaatregelen gegenereerd, alsook een korte toelichting op die maatregelen. „Opvangondersteuning” is een van de aspecten die voor dit instrument zijn ontwikkeld.

Nadat de relevante informatie is gegenereerd, kan de gebruiker een verslag afdrukken of opslaan, inclusief een selectie van verschillende elementen. Voordat het verslag wordt opgeslagen en/of afgedrukt, kan het nog verder worden geïndividualiseerd.

Het wordt als goede praktijk beschouwd, en bijgevolg aanbevolen, het IPSN-instrument in een nationaal mechanisme te integreren, wat in overeenstemming is met de in dit hoofdstuk vermelde normen.

Het instrument is beschikbaar op <https://ipsn.easo.europa.eu>

## 8. Opleiding van personeel

### Inleidende opmerkingen

Door de diversiteit van de nationale opvangsystemen verschillen de EU-lidstaten in de taken, kwalificaties en opleidingsbehoeften van het personeel dat in de opvangsystemen met verzoekers werkt. Voor de toepassing van de in dit hoofdstuk vermelde normen en indicatoren wordt dit personeel aangeduid als „opvangfunctionarissen”, wat als volgt wordt gedefinieerd: beroepsbeoefenaren die in rechtstreeks contact staan met verzoekers om internationale bescherming in een opvangcontext, ongeacht hun werkgever (rijk, niet-gouvernementele organisatie, particuliere contractant, gemeente enz.). Dit kunnen maatschappelijk werkers, leraren of medische hulpverleners zijn, maar bijvoorbeeld ook registratieambtenaren, tolken, directeuren van huisvestingsvoorzieningen of administratieve/coördinatiemedewerkers. De richtlijn opvangvoorzieningen erkent het belang van de passende en continue opleiding van deze functionarissen en van het bewaken van de kwaliteit van hun werk. Meer in het bijzonder moeten de lidstaten „passende maatregelen [treffen] om ervoor te zorgen dat de autoriteiten en andere organisaties die deze richtlijn uitvoeren, de nodige basisopleiding hebben ontvangen [...]”.

In dit kader gelden de in dit hoofdstuk opgenomen normen en indicatoren voor medewerkers op elk niveau (d.w.z. inclusief middelbaar en hoger leidinggevend personeel) die onder de definitie van „opvangfunctionaris” vallen. Verder, en onverminderd de noodzaak van specifieke opleidingen voor opvangfunctionarissen die met verzoekers met bijzondere opvangbehoeften werken, moeten alle opleidingen in overeenstemming zijn met een algemene gedragscode waarin de belangrijkste concepten en beginselen zijn beschreven die aan het opvangwerk ten grondslag liggen.

#### Verwijzingen naar wetgeving — Opleiding van personeel

- Artikel 18, lid 7 richtlijn opvangvoorzieningen: „Nadere bepalingen betreffende de materiële opvangvoorzieningen”
- Artikel 24, lid 4 richtlijn opvangvoorzieningen: „Niet-begeleide minderjarigen”
- Artikel 25, lid 2 richtlijn opvangvoorzieningen: „Slachtoffers van foltering en geweld”
- Artikel 29, lid 1 richtlijn opvangvoorzieningen: „Personeel en middelen”

### Normen en indicatoren

#### NORM 37: Opvangfunctionarissen zijn voldoende gekwalificeerd.

**Indicator 37.1:** Elke opvangfunctionaris heeft een duidelijke functiebeschrijving.

**Indicator 37.2:** Elke opvangfunctionaris voldoet aan de kwalificaties die in de nationale wet- en regelgeving met betrekking tot zijn functie zijn neergelegd.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Bij het beoordelen van de kwalificaties van een opvangfunctionaris die rechtstreeks contact zal hebben met kinderen, moet ook worden nagegaan of hij een strafblad voor kindgerelateerde misdrijven of overtredingen heeft.*

#### NORM 38: Opvangfunctionarissen worden naar behoren opgeleid.

**Indicator 38.1:** Elke opvangfunctionaris wordt tijdig en grondig voorbereid op zijn functie, waarbij onder meer de toepasselijke gedragscode aan de orde komt.

- **Aanvullende opmerkingen:** *De introductiecursus moet zo spoedig mogelijk plaatsvinden, maar niet later dan onmiddellijk na de indiensttreding. Afhankelijk van de functie moet in de introductiecursus onder meer worden ingegaan op de toepasselijke wet- en/of regelgeving en beschikbare nationale en relevante EASO-hulpmiddelen.*

**Indicator 38.2:** Voor elke functiegroep bestaat een duidelijk leerplan, waarin onder meer de opleidingseisen staan beschreven.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Voor de basisopleiding kan gebruik worden gemaakt van de EASO-opleidingsmodule „Opvang”. Daarnaast kunnen in het nationale opleidingsprogramma modules worden opgenomen voor onderwerpen en vaardigheden die kunnen variëren van computervaardigheden en vreemde talen tot infectieziekten en de identificatie van slachtoffers van mensenhandel.*

**Indicator 38.3:** Opleidingen worden regelmatig en naar behoefte gegeven.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Een opleidingsprogramma voor de lange termijn moet worden ontwikkeld dat onder meer voorziet in regelmatige opfriscursussen. Bij wezenlijke veranderingen in de wetgeving of veranderingen in de praktische toepassing van wetten moeten bijscholingscursussen worden gegeven.*

**Indicator 38.4:** Bij de opleiding wordt ten minste aandacht besteed aan gender- en leeftijdspecifieke problemen, de situatie van verzoekers met bijzondere behoeften, in het bijzonder de normen voor de bescherming en het onderhoud van kinderen en met name niet-begeleide kinderen, en de identificatie van slachtoffers van foltering en geweld.

#### Goede praktijk met betrekking tot de opleiding van personeel

Het volgende wordt als goede praktijk voor directeuren van opvangcentra beschouwd:

- opleidingsmogelijkheden voor opvangfunctionarissen in kaart brengen; en/of
- opleidingen organiseren in samenwerking met relevante actoren (universiteiten, juristen, psychologen enz.).

### NORM 39: Bewustmaking van andere belanghebbenden die regelmatig contact hebben met verzoekers.

**Indicator 39.1:** Er worden regelmatig bewustwordingsbijeenkomsten gehouden en/of er bestaan alternatieve programma's voor personen die niet als „opvangfunctionaris” worden beschouwd, maar op grond van hun beroep/functie wel in contact komen met verzoekers.

- **Aanvullende opmerkingen:** *De bijeenkomsten zouden kunnen gericht zijn op bewustwording over migratierelegerelateerde aspecten in het algemeen en culturele aspecten in het bijzonder. Dergelijke bijeenkomsten zouden kunnen georganiseerd worden voor bijvoorbeeld onderwijspersoneel, personeel van externe gezondheidsdiensten, het veiligheidspersoneel in de huisvestingsvoorzieningen of schoonmaakpersoneel.*

### NORM 40: Bevorderen van procesondersteuning voor opvangfunctionarissen.

**Indicator 40.1:** Er zijn verschillende maatregelen beschikbaar om opvangfunctionarissen te helpen bij het oplossen van moeilijke situaties die ze tijdens het opvangwerk tegenkomen.

- **Aanvullende opmerkingen:** *Deze maatregelen kunnen de vorm aannemen van intervisie (gedachtewisseling met collega's), crisisteam of externe supervisie.*



## Bijlage — Overzichtstabel

Operationele normen en indicatoren voor opvangvoorzieningen			
Hoofdstuk	Deelhoofdstuk	Norm	Indicator(en)
1. Huisvesting	1.1. Locatie	1. Verzoekers hebben effectieve geografische toegang tot relevante diensten, zoals overheidsdiensten, onderwijs, gezondheidszorg, maatschappelijk werk en juridische bijstand, een winkel voor dagelijkse benodigdheden, een wasserij en vrijetijdsactiviteiten.	1.1. Er gelden specifieke regelingen voor verzoekers met bijzondere behoeften.
			1.2. a) De relevante diensten worden binnen de huisvestingsvoorziening verstrekt. OF
			1.2. b) De voorziening bevindt zich op een redelijke loopafstand van relevante diensten en de aanwezige infrastructuur is veilig voor voetgangers en fietsers. OF
			1.2. c) De relevante diensten zijn bereikbaar via het openbaar vervoer en de reistijd is redelijk. OF
	1.2. Toewijzing	2. Het beginsel van de eenheid van het gezin wordt in acht genomen.	1.2. d) De relevante diensten zijn bereikbaar via georganiseerd vervoer dat door de lidstaat wordt verstrekt.
			2.1. Gezinsleden, zoals gedefinieerd in artikel 2 van de richtlijn, worden met hun instemming gezamenlijk gehuisvest.
			2.2. Gezinnen met kinderen worden gezamenlijk gehuisvest, tenzij dit niet in het belang van het kind is.
			2.3. Voor zover mogelijk en gepast, wordt het beginsel van de eenheid van het gezin ook ten aanzien van de grootfamilie gehanteerd.
	3. Bij de toewijzing van bijzondere huisvesting aan een verzoeker wordt rekening gehouden met diens bijzondere opvangbehoeften.	3. Bij de toewijzing van bijzondere huisvesting aan een verzoeker wordt rekening gehouden met diens bijzondere opvangbehoeften.	2.4. Maximaal één gezin per slaapkamer.
			3.1. De toewijzing van bijzondere of anderszins meer geschikte huisvesting gebeurt op basis van een beoordeling van de bijzondere opvangbehoeften van een verzoeker.
4. Bij de toewijzing van huisvesting wordt rekening gehouden met specifieke en objectieve gronden in verband met de individuele situatie van de verzoeker die bijzondere huisvesting rechtvaardigen.	4. Bij de toewijzing van huisvesting wordt rekening gehouden met specifieke en objectieve gronden in verband met de individuele situatie van de verzoeker die bijzondere huisvesting rechtvaardigen.	3.2. Wanneer blijkt dat een verzoeker bijzondere opvangbehoeften heeft, bestaat de mogelijkheid van overplaatsing naar geschiktere huisvesting.	
		4.1. Er is een procedure waarbij wordt nagegaan of er specifieke en objectieve gronden voor de toewijzing van bijzondere huisvesting zijn.	

Operationele normen en indicatoren voor opvangvoorzieningen				
Hoofdstuk	Deelhoofdstuk	Norm	Indicator(en)	
1. Huisvesting	1.3. Infrastructuur	5. Slaapkamers in voorzieningen voor collectieve huisvesting bieden voldoende ruimte.	5.1. Elke verzoeker beschikt over minimaal 4 m <sup>2</sup> slaapruiimte.	
			5.2. Wat de minimumruimte van 4 m <sup>2</sup> per persoon betreft, zijn de slaapkamers minimaal 2,10 m hoog.	
			5.3. De slaapkamers bieden per persoon voldoende ruimte voor een bed en een kast.	
		6. In voorzieningen voor collectieve huisvesting worden maatregelen genomen ter bescherming van de privacy.	6.1. Per slaapkamer worden maximaal zes alleenstaanden ondergebracht.	
			6.2. Alleenstaande mannen en vrouwen hebben gescheiden slaapkamers die niet toegankelijk zijn voor het andere geslacht.	
			6.3. Er is een privéruimte (binnen of buiten het gebouw) voor gesprekken met een juridisch adviseur, een maatschappelijk werker of andere relevante actoren.	
			6.4. Er gelden specifieke regelingen voor verzoekers met bijzondere behoeften.	
		7. De huisvesting is voldoende gemeubileerd.	7.1. Elke slaapkamer is ten minste voorzien van de volgende meubelen: 7.1.1. één eenpersoonsbed per persoon; EN 7.1.2. één kast per persoon of gezin, groot genoeg voor het opbergen van de persoonlijke bezittingen (zoals kleding, medicijnen of documenten).	
				7.2. In slaapkamers die worden gedeeld door verzoekers die geen familie van elkaar zijn, is de kast voorzien van een slot, onverminderd eventuele veiligheidsoverwegingen met betrekking tot de opvangfaciliteit.
				7.3. In de woon-/gemeenschappelijke ruimte staan voldoende tafels en stoelen.
				7.4. In huisvestingsvoorzieningen waar verzoekers zelf moeten koken, is de keuken voorzien van het volgende: 7.4.1. voldoende koelkastruimte per persoon; EN 7.4.2. voldoende kastruimte per persoon/gezin; EN 7.4.3. een fornuis dat voor elke persoon/elk gezin voor een minimumperiode toegankelijk is; EN 7.4.4. een minimum aantal borden, kopjes, kookgerei en bestek per persoon.

Operationele normen en indicatoren voor opvangvoorzieningen			
Hoofdstuk	Deelhoofdstuk	Norm	Indicator(en)
1. Huisvesting	1.3. Infrastructuur	8. De huisvesting beschikt over een toereikende, adequate en werkende sanitaire infrastructuur.	8.1. Alle verzoekers moeten toegang hebben tot een douche/bad, een wastafel met warm en koud water en een werkend toilet.
			8.2. Per tien verzoekers is er ten minste één werkend en afsluitbaar toilet dat dag en nacht toegankelijk is.
			8.3. Per twaalf verzoekers is er ten minste één werkend(e) douche (of bad) met warm en koud water die (dat) minimaal acht uur per dag toegankelijk is.
			8.4. Per tien verzoekers is er ten minste één werkende wastafel met warm en koud water die dag en nacht toegankelijk is.
			8.5. Wanneer de badruimte meer dan één douche bevat, zijn de verschillende douches visueel van elkaar gescheiden.
			8.6. Grotere huisvestingsvoorzieningen beschikken over aparte toiletten, wastafels en doucheruimten voor mannen en vrouwen (zichtbaar en begrijpelijk aangegeven).
			8.7. In gedeelde huisvesting voor verzoekers die geen familie van elkaar zijn, zijn maatregelen getroffen om te allen tijde een veilig gebruik van de sanitaire voorzieningen en de privacy van gebruikers te kunnen waarborgen.
			8.8. Douches zijn zodanig ingericht dat de verzoeker kleding en handdoek droog kan houden bij het douchen.
			8.9. Er gelden specifieke regelingen voor verzoekers met bijzondere behoeften.
		9. De huisvesting voldoet aan de toepasselijke nationale en lokale regelgeving.	9.1. Bij de bouw van de huisvesting is de toepasselijke nationale en lokale regelgeving in acht genomen.
			9.2. De huisvesting wordt onderhouden en beheerd overeenkomstig de toepasselijke nationale en lokale regelgeving en met inachtneming van alle potentiële risico's.
			9.3. In de slaapkamers en woon-/ gemeenschappelijke ruimten treedt voldoende daglicht en frisse lucht binnen. Het daglicht kan met gordijnen en/of shutters worden buitengesloten.
			9.4. Alle ruimten beschikken over een systeem dat de temperatuur regelt.
			9.5. De slaapkamers en gemeenschappelijke ruimten worden beschermd tegen overlast van omgevingslawaai.

Operationele normen en indicatoren voor opvangvoorzieningen			
Hoofdstuk	Deelhoofdstuk	Norm	Indicator(en)
1. Huisvesting	1.3. Infrastructuur	10. De binnen- en buiteninfrastructuur van huisvesting bestemd voor verzoekers met verminderde mobiliteit wordt aangepast aan hun behoeften.	10.1. De woning: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) bevindt zich op de begane grond; OF</li> <li>b) is bereikbaar via een lift die is aangepast voor gebruik door personen met verminderde mobiliteit; OF</li> <li>c) is voorzien van een beperkt aantal trappen (het aantal trappen is aan een maximum gebonden, afhankelijk van de ernst van de handicap).</li> </ul>
			10.2. De toegangsweg (bijvoorbeeld een pad of oprit) heeft een verhard en egaal oppervlak.
			10.3. De ingang is zo ontworpen dat ook personen met verminderde mobiliteit gemakkelijk toegang hebben tot de woning.
			10.4. Deuropeningen en gangen zijn breed genoeg voor rolstoelgebruikers.
			10.5. Kamers en andere ruimten die worden gebruikt door verzoekers met verminderde mobiliteit, zijn voorzien van leuning.
			10.6. Er is aangepaste sanitaire infrastructuur, zoals inloofdouches, leuning en rolstoeltoegankelijke wastafels, badkamers en toiletten.
			1.4. Veiligheid
	11.2. Op basis van de uitkomsten van de risicobeoordeling worden afdoende veiligheidsmaatregelen getroffen.		
	11.3. Veiligheidsgerelateerde kwesties (bv. diefstal, geweld, bedreiging, vijandigheid van de lokale bevolking) kunnen op een veilige manier aan het personeel worden gemeld.		
	11.4. De telefoonnummers die in noodgevallen kunnen worden gedraaid, zijn weergegeven op een zichtbare plaats en er is een telefoon beschikbaar.		
	11.5. Een deel van de veiligheidsmaatregelen is ook gericht op de opsporing en preventie van seksueel en gendergerelateerd geweld.		
	11.6. Er zijn specifieke regelingen getroffen voor verzoekers met bijzondere behoeften.		

Operationele normen en indicatoren voor opvangvoorzieningen				
Hoofdstuk	Deelhoofdstuk	Norm	Indicator(en)	
1. Huisvesting	1.5. Gemeenschappelijke ruimten	12. Verzoekers beschikken over voldoende eetruimte.	12.1. Alle verzoekers hebben de mogelijkheid om op een daarvoor aangewezen ruimte te eten.	
		13. Verzoekers beschikken over voldoende ruimte voor vrijetijds- en groepsactiviteiten.	13.1. Binnen de huisvesting, of in de buurt van de huisvesting in een openbare ruimte, bevindt zich een ruimte die geschikt is voor vrijetijdsactiviteiten.	
			13.2. Als er door de lidstaat groepsactiviteiten worden georganiseerd, is hier voldoende geschikte ruimte voor beschikbaar, bijvoorbeeld in de vorm van een aparte kamer.	
			13.3. Wanneer in de voorziening kinderen zijn gehuisvest, is er een veilige binnenspeelruimte en speelruimte in de open lucht, wat in het gebouw of de locatie zelf kan zijn, of in de buurt van het gebouw in een openbare ruimte.	
		1.6. Hygiëne	14. Privé- en gemeenschappelijke ruimten worden schoon gehouden.	14.1. In de voorziening wordt volgens een schoonmaakschema gewerkt.
				14.2. Er wordt regelmatig gecontroleerd of de privé- en gemeenschappelijke ruimten schoon zijn.
	14.3. Wanneer verzoekers naar een andere kamer of huisvestingsvoorziening worden overgeplaatst, wordt gecontroleerd of de kamer schoon is.			
	14.4. Wanneer verzoekers verantwoordelijk zijn voor de schoonmaak, hebben ze toegang tot de noodzakelijke schoonmaakproducten en beschermingsmiddelen, zoals handschoenen en maskers.			
	15. De keuken en sanitaire zones worden schoon gehouden.		15.1. De reinheid van de ruimten is in overeenstemming met lokale en nationale regelgeving en normen.	
			15.2. In opvangcentra worden deze ruimten zo vaak als nodig, maar ten minste dagelijks, schoongemaakt.	
			15.3. De ruimten worden regelmatig grondig schoongemaakt middels dieptereiniging.	
	16. Verzoekers kunnen regelmatig de was (laten) doen.		16.1. Wanneer beddengoed en handdoeken in natura worden verstrekt en door de voorziening worden gewassen, moet dit regelmatig gebeuren.	
		16.2. a) Verzoekers kunnen ten minste een keer per week de was doen. OF 16.2. b) Er is een wasserijdienst ter beschikking zodat verzoekers hun was kunnen doen.		

Operationele normen en indicatoren voor opvangvoorzieningen			
Hoofdstuk	Deelhoofdstuk	Norm	Indicator(en)
1. Huisvesting	1.7. Onderhoud	17. Er wordt regelmatig onderhoud aan huisvestingsvoorzieningen gepleegd, zodat ze veilig en goed functioneren.	17.1. Er wordt regelmatig gecontroleerd of de huisvesting en de daarin aanwezige meubelen en apparaten nog goed functioneren.
			17.2. Verzoekers kunnen melden als onderhoud of reparaties nodig zijn.
			17.3. Noodzakelijke reparaties en vervangingen worden snel en goed uitgevoerd.
	1.8. Communicatieapparatuur en -diensten	18. Verzoekers hebben toegang tot een telefoon om over procedurele, juridische, medische en onderwijskwesties te bellen.	18.1. Verzoekers kunnen ten minste over procedurele, juridische, medische of onderwijskwesties telefoneren.
			18.2. Verzoekers hebben dagelijks toegang tot ten minste één telefoon per wooneenheid.
			18.3. Telefoneren kan gebeuren op een plaats waar het gesprek niet door andere verzoekers kan worden gevolgd.
		19. Verzoekers hebben voldoende toegang tot internet.	19.1. Verzoekers hebben ten minste vier keer per week toegang tot internet, in de huisvesting zelf of in een openbare ruimte niet ver daarvandaan.
20. Verzoekers hebben de mogelijkheid hun communicatieapparatuur op te laden.	20.1. Per slaapkamer bevindt zich ten minste één oplaadpunt voor elektrische apparaten.		
2. Voedsel	21. Verzoekers hebben toegang tot voldoende en geschikt voedsel.	21. Verzoekers hebben toegang tot voldoende en geschikt voedsel.	21.1. Voedselveiligheidsnormen worden in acht genomen.
			21.2. Volwassenen ontvangen ten minste drie maal per dag en minderjarigen vijf maal per dag een maaltijd of tussendoortje, waaronder ten minste één warme maaltijd (gekookt eten dat warm wordt opgediend).
			21.3. De maaltijden zijn evenwichtig en gevarieerd en bevatten onder meer melk voor minderjarigen en zuigelingen, voor zover nodig.
			21.4. Verzoekers worden geïnformeerd over de samenstelling van de maaltijden.
			21.5. Er gelden specifieke regelingen voor verzoekers met bijzondere voedingsbehoeften.
			21.6. Er wordt rekening gehouden met de eetvoorkeuren en voedingsvoorschriften van specifieke groepen.
			22. Verzoekers hebben dag en nacht toegang tot drinkwater.
	22.2. a) De infrastructuur van de huisvesting is geschikt voor drinkwater. OF		
	22.2. b) Bij afwezigheid van een geschikte drinkwaterinfrastructuur wordt het drinkwater in flessen gedistribueerd.		

Operationele normen en indicatoren voor opvangvoorzieningen			
Hoofdstuk	Deelhoofdstuk	Norm	Indicator(en)
3. Kleding en andere non-foodproducten	23. Verzoekers beschikken over voldoende kleding.		23.1. Verzoekers hebben voldoende ondergoed om een week niet te hoeven wassen.
			23.2. De verzoeker heeft ten minste een minimum aantal kledingstukken.
			23.3. De verzoeker heeft ten minste twee paar schoenen.
			23.4. Verzoekers worden zo spoedig mogelijk van kleding voorzien.
			23.5. Versleten kleren worden volgens een standaardprocedure vervangen.
			23.6. Verzoekers hebben voldoende kleding voor baby's en kleine kinderen om één week niet te hoeven wassen.
	24. Verzoekers beschikken over geschikte kleding.		24.1. De kleding waarover verzoekers beschikken, past redelijk.
			24.2. De kleding ziet er fatsoenlijk uit en is zowel in overeenstemming met de gangbare normen van de gastsamenleving als met de achtergrond van de verzoeker.
			24.3. De kleding is geschikt voor het seizoen.
	25. Verzoekers hebben toegang tot voldoende en geschikte producten voor intieme hygiëne.		25.1. Op een lijst is aangegeven op wat voor producten voor intieme hygiëne verzoekers van een bepaalde leeftijd/ geslacht recht hebben, inclusief de hoeveelheden.
			25.2. Verzoekers beschikken over de noodzakelijke producten voor intieme hygiëne, die ofwel regelmatig in natura en per hoofd worden uitgereikt, of waarvoor een dagvergoeding wordt gegeven.
	26. Verzoekers hebben toegang tot andere essentiële non-foodproducten.		26.1. Verzoekers krijgen voldoende beddengoed en handdoeken.
			26.2. Wanneer verzoekers zelf hun kleding moeten wassen, is waspoeder beschikbaar.
			26.3. Er gelden specifieke regelingen voor verzoekers met bijzondere behoeften.
	27. Aan kinderen die op een school zijn ingeschreven, worden geschikte kleding en schoolbenodigdheden verstrekt, zodat ze ten volle kunnen deelnemen aan alle educatieve schoolactiviteiten.		27.1. Aan kinderen die verplicht onderwijs volgen, wordt geschikte kleding voor schoolactiviteiten verstrekt.
			27.2. Schoolgaande kinderen krijgen gratis een schooltas/-rugzak en alle schoolbenodigdheden (schoolboeken enz.).

Operationele normen en indicatoren voor opvangvoorzieningen			
Hoofdstuk	Deelhoofdstuk	Norm	Indicator(en)
4. Dagvergoeding		28. Verzoekers ontvangen een toereikende dagvergoeding.	28.1. Het begrip „dagvergoeding” is duidelijk omschreven.
			28.2. De methode voor het berekenen van de dagvergoeding is duidelijk vastgesteld.
			28.3. De dagvergoeding is vrij beschikbaar („zakgeld”) en biedt verzoekers een afdoende mate van financiële autonomie.
			28.4. Bij het bepalen van de dagvergoeding worden ook de uitgaven meegenomen van ten minste: communicatie en informatievoorziening, schoolartikelen, intieme hygiëne en lichaamsverzorging, vrijetijdsactiviteiten en vervoer, voor zover het vervoer verband houdt met de toegang tot gezondheidszorg of het verkrijgen van geneesmiddelen, de asielprocedure of rechtsbijstand, of onderwijs voor kinderen die op een school zijn ingeschreven.
			28.5. De dagvergoeding wordt regelmatig verstrekt, en niet minder dan een keer per maand in het geval van „zakgeld”.
5. Gezondheidszorg		29. Verzoekers hebben toegang tot noodzakelijke gezondheidszorg, in ieder geval voor spoedeisende hulp en voor essentiële behandeling van ziekten en ernstige geestelijke stoornissen.	29.1. Verzoekers hebben toegang tot elke vorm van noodzakelijke gezondheidszorg.
			29.2. Gezondheidszorg wordt verstrekt door gekwalificeerd medisch personeel.
			29.3. Binnen of buiten de huisvesting zijn op redelijke afstand zorgaanbieders beschikbaar.
			29.4. Noodzakelijke gezondheidszorg, waaronder begrepen door een arts voorgeschreven geneesmiddelen, is gratis of wordt via de dagvergoeding vergoed.
			29.5. Er zijn voorzieningen getroffen om te zorgen dat verzoekers met het medisch personeel kunnen communiceren.
			29.6. Verzoekers hebben toegang tot spoedeisende hulp.
			29.7. Verzoekers hebben toegang tot hun medisch dossier, onverminderd nationale wetgeving.
			29.8. Er gelden specifieke regelingen voor verzoekers met bijzondere medische behoeften.



Operationele normen en indicatoren voor opvangvoorzieningen			
Hoofdstuk	Deelhoofdstuk	Norm	Indicator(en)
6. Informatieverstrekking en begeleiding	30.	Verzoekers ontvangen in begrijpelijke taal informatie over voordelen en verplichtingen in verband met opvangvoorzieningen, die van belang is in de fase van de procedure waarin ze zich bevinden.	30.1. Schriftelijke informatie wordt verstrekt in een taal die de verzoeker begrijpt of waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat hij die begrijpt.
			30.2. Zo nodig wordt de informatie ook mondeling verstrekt in een taal die de verzoeker begrijpt.
			30.3. De informatie bestrijkt alle aspecten van opvangvoorzieningen, inclusief de voordelen en verplichtingen die verzoekers op grond van de richtlijn hebben.
			30.4. Informatie wordt tijdig verstrekt (maximaal 15 dagen na indiening van het verzoek om internationale bescherming).
			30.5. Informatie wordt verstrekt op basis van de persoonlijke omstandigheden van de verzoeker en eventuele bijzondere behoeften.
			31.
	31.2. De verstrekte informatie bevat de contactgegevens van organisaties of groepen van personen die verzoekers kunnen informeren over de beschikbare opvangvoorzieningen, waaronder medische zorg, en over de wijze waarop ze toegang kunnen krijgen tot die voorzieningen.		
	31.3. Schriftelijke informatie wordt verstrekt in een taal die de verzoeker begrijpt of waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat hij die begrijpt.		
	31.4. Zo nodig wordt de informatie ook mondeling verstrekt in een taal die de verzoeker begrijpt.		
	31.5. Informatie moet tijdig worden verstrekt (maximaal 15 dagen na indiening van het verzoek om internationale bescherming).		
	31.6. Informatie wordt verstrekt op basis van de persoonlijke omstandigheden van de verzoeker en eventuele bijzondere behoeften.		

Operationele normen en indicatoren voor opvangvoorzieningen			
Hoofdstuk	Deelhoofdstuk	Norm	Indicator(en)
<b>6. Informatieverstrekking en begeleiding</b>		32. Verzoekers hebben toegang tot rechtskundig adviseurs en vertegenwoordigers van het UNHCR, het Rode Kruis en andere door de lidstaat erkende intergouvernementele en niet-gouvernementele organisaties voor het verkrijgen van bijstand.	32.1. Beperking van de toegang van bovengenoemde actoren is slechts mogelijk op grond van de veiligheid van het gebouw of de bewoners, mits de toegang hierdoor niet ernstig wordt beperkt of zelfs onmogelijk wordt gemaakt.
			32.2. Bovengenoemde actoren kunnen in beslotenheid met verzoekers praten.
		33. Verzoekers om internationale bescherming hebben toegang tot maatschappelijk werkers.	33.1. Maatschappelijke hulpverlening is zowel binnen als buiten de huisvestingsvoorziening beschikbaar.
			33.2. Verzoekers kunnen regelmatig en naar behoefte met een maatschappelijk werker spreken.
<b>7. Identificeren en beoordelen van en voorzien in bijzondere behoeften</b>		34. Ervoor zorgen dat er een mechanisme is voor het identificeren en beoordelen van bijzondere opvangbehoeften.	34.1. Er is een standaardmechanisme voor het identificeren en beoordelen van bijzondere opvangbehoeften.
			34.2. In het instellingsinstrument voor dit mechanisme is duidelijk vastgelegd wie verantwoordelijk is voor de identificatie en beoordeling van bijzondere opvangbehoeften.
			34.3. In het instellingsinstrument is duidelijk vastgelegd hoe de informatie betreffende de identificatie en beoordeling wordt geregistreerd en aan de verzoeker en overige relevante partijen wordt gecommuniceerd.

Operationele normen en indicatoren voor opvangvoorzieningen				
Hoofdstuk	Deelhoofdstuk	Norm	Indicator(en)	
<b>7. Identificeren en beoordelen van en voorzien in bijzondere behoeften</b>		35. Het mechanisme voor de identificatie en beoordeling van bijzondere opvangbehoeften wordt effectief toegepast.	35.1. Er worden voldoende middelen uitgetrokken ten behoeve van het identificeren, beoordelen en monitoren van bijzondere behoeften.	
			35.2. De voorlopige identificatie en beoordeling van bijzondere behoeften gebeurt zo spoedig mogelijk.	
			35.3. Bijzondere behoeften die zich pas in een later stadium manifesteren, worden op adequate wijze geïdentificeerd en beoordeeld.	
			35.4. Zo nodig worden bij de beoordeling specialisten betrokken.	
			35.5. Tussen de opvang- en beslissingsautoriteit bestaan communicatiekanalen waarvan effectief gebruik wordt gemaakt, en er is sprake van samenwerking.	
			35.6. Het identificeren en beoordelen van bijzondere opvangbehoeften staat los van het onderzoek naar de noodzaak van internationale bescherming van de verzoekers.	
		36. Er wordt tijdig voorzien in geïdentificeerde bijzondere opvangbehoeften.	36.1. Er wordt snel en adequaat voorzien in geïdentificeerde en beoordeelde bijzondere opvangbehoeften.	
			36.2. Wanneer bijzondere behoeften zijn geïdentificeerd, worden die regelmatig gemonitord.	
		<b>8. Opleiding van personeel</b>	37. Opvangfunctionarissen zijn voldoende gekwalificeerd.	37.1. Elke opvangfunctionaris heeft een duidelijke functiebeschrijving.
				37.2. Elke opvangfunctionaris voldoet aan de kwalificaties die in de nationale wet- en regelgeving met betrekking tot zijn functie zijn neergelegd.
38. Opvangfunctionarissen worden naar behoren opgeleid.	38.1. Elke opvangfunctionaris wordt tijdig en grondig voorbereid op zijn functie, waarbij onder meer de toepasselijke gedragscode aan de orde komt.			
	38.2. Voor elke functiegroep bestaat een duidelijk leerplan, waarin onder meer de opleidingseisen staan beschreven.			
	38.3. Opleidingen worden regelmatig en naar behoefte gegeven.			
	38.4. Bij de opleiding wordt ten minste aandacht besteed aan gender- en leeftijdsspecifieke problemen, de situatie van verzoekers met bijzondere behoeften, in het bijzonder de normen voor de bescherming en het onderhoud van kinderen en met name niet-begeleide kinderen, evenals de identificatie van slachtoffers van foltering en geweld.			

Operationele normen en indicatoren voor opvangvoorzieningen			
Hoofdstuk	Deelhoofdstuk	Norm	Indicator(en)
8. Opleiding van personeel		39. Bewustmaking van andere belanghebbenden die regelmatig contact hebben met verzoekers.	39.1. Er worden regelmatig bewustwordingsbijeenkomsten gehouden en/of er bestaan alternatieve programma's voor personen die niet als „opvangfunctionaris” worden beschouwd, maar op grond van hun beroep/functie wel in contact komen met verzoekers.
		40. Bevorderen van procesondersteuning voor opvangfunctionarissen.	40.1. Er zijn verschillende maatregelen beschikbaar om opvangfunctionarissen te helpen bij het oplossen van moeilijke situaties die ze tijdens het opvangwerk tegenkomen.





## WAAR ZIJN EU-PUBLICATIES VERKRIJGBAAR?

### Gratis publicaties:

- één exemplaar:  
via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- meerdere exemplaren of posters/kaarten:

bij de vertegenwoordigingen van de Europese Unie ([http://ec.europa.eu/represent\\_nl.htm](http://ec.europa.eu/represent_nl.htm)),  
bij de delegaties in niet-EU-landen ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_nl.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_nl.htm)),  
door contact op te nemen met Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_nl.htm](http://europa.eu/europedirect/index_nl.htm)),  
door te bellen naar 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratis in de hele Europese Unie) (\*).

(\*) De informatie wordt gratis verstrekt en bellen is doorgaans gratis, maar sommige operatoren, telefoonscellen of hotels kunnen kosten aanrekenen.

### Betaalde publicaties:

- via EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

