

Deze handreiking biedt zorgorganisaties praktische richtlijnen ter voorbereiding op noodsituaties

De zorgsector staat voortdurend voor de uitdaging om de continuïteit van zorg te waarborgen, ook in tijden van crisis. Incidenten zoals pandemieën, ICT-storingen, stroomuitval, klimaat gerelateerde calamiteiten of tekorten aan personeel en middelen maken zichtbaar hoe kwetsbaar zorgprocessen kunnen zijn. Wanneer de reguliere zorgketen wordt onderbroken, komt niet alleen de veiligheid van cliënten en patiënten onder druk te staan, maar ook het welzijn van medewerkers en de maatschappelijke opdracht van de organisatie.

Om in crisissituaties adequaat en eenduidig te kunnen handelen, is een goed voorbereide crisisorganisatie onmisbaar. Beleidsmedewerkers spelen hierin een sleutelrol: zij zorgen voor duidelijke afspraken, een solide structuur en concrete handvatten waarmee Zorgaanbieders effectief kunnen reageren. Dit vraagt om meer dan reactief optreden; het vereist een samenhangende aanpak die stevig is ingebed in beleid, organisatiecultuur en dagelijkse praktijk.

Een handreiking voor crisisorganisatie, zorgcontinuïteit en noodpakketten biedt beleidsmedewerkers praktische richtlijnen en instrumenten om voorbereid te zijn op uiteenlopende scenario's.

Deze handreiking helpt onder meer bij het beantwoorden van vragen als:

- Hoe richt je een crisisorganisatie in die snel kan opschalen?
- Welke maatregelen zijn nodig om essentiële zorgprocessen draaiende te houden?
- Welke noodvoorzieningen en pakketten zijn noodzakelijk om medewerkers en cliënten te ondersteunen bij langdurige verstoringen?

Door vooraf te investeren in heldere kaders en praktische hulpmiddelen, kunnen zorgorganisaties veerkrachtiger omgaan met onvoorziene omstandigheden. Daarmee ontstaat een robuuste basis om de continuïteit van zorg te waarborgen, de veiligheid van cliënten en medewerkers te beschermen en het vertrouwen van de samenleving in de zorgsector te versterken.

Deze handreiking is tot stand gekomen met behulp van zorgaanbieders in de gehandicaptenzorg. Dankzij hun inbreng is het mogelijk geweest om een document te ontwikkelen dat specifiek aansluit bij de praktijk van deze sector. Met dank aan alle betrokkenen die hebben meegewerkt aan de totstandkoming.

Checklist zorgcontinuïteit gehandicaptenzorg – bij noodsituaties, rampen, crises en militaire dreiging

De volgende checklist bevat per thema de belangrijkste acties die beleidsmakers in de gehandicaptenzorg moeten ondernemen en op orde moeten hebben om de continuïteit van zorg te waarborgen. De acties zijn relevant voor zorgaanbieders, maar ook voor gemeenten/veiligheidsregio's en landelijke overheid, waar van toepassing. De checklist is thematisch ingedeeld in Voorbereiding, Personeel, Communicatie, Samenwerking (GGD/GHOR/veiligheidsregio) en Infrastructuur & middelen.

Voorbereiding op noodsituaties (crisisorganisatie en plannen) Organisatie en planning om voorbereid te zijn op uiteenlopende rampscenari's.		
Actie	Verantwoordelijke partij	Toelichting
Crisisteam inrichten en taken verduidelijken	Zorgaanbieder (bestuur/management)	Stel een crisisteam (noodorganisatie) in met duidelijk vastgelegde rollen, taken en bevoegdheden. Zorg dat iedereen in de organisatie weet wie de leiding heeft en wie welke beslissingen mag nemen tijdens een crisis. Dit creëert een duidelijke chain of command voor snelle besluitvorming.
Zorgcontinuïteitsplan opstellen en integreren	Zorgaanbieder (bestuur)	Ontwikkel een zorgcontinuïteitsplan als onderdeel van het crisisplan, aanvullend op het BHV-/bedrijfsnoodplan. Beschrijf per mogelijk scenario (brand, stroomuitval, pandemie, agressie, militaire dreiging, etc.) welke stappen worden genomen om de zorg voort te zetten. Dit plan dient als houvast voor het crisisteam tijdens crises.
Bedrijfsnoodplannen up-to-date (centraal én per locatie)	Zorgaanbieder (veiligheidscoördinator)	Houd het calamiteitenplan/bedrijfsnoodplan op organisatie-niveau én voor iedere locatie actueel. Controleer regelmatig of alle informatie klopt en pas het plan aan bij veranderingen (bijvoorbeeld nieuwe cliënten, gebouwindelingen, contactpersonen).
Kritieke processen en minimale zorg in kaart brengen	Zorgaanbieder (crisisteam & management)	Inventariseer de kritieke zorgprocessen en bepaal welke minimale zorg altijd door moet gaan bij calamiteiten. Leg vast welke activiteiten tijdelijk kunnen worden afgeschaald of gestopt in een crisis. Het crisisteam moet voorbereid zijn om tijdens een crisis te beslissen welke zorg te continueren en wat opgeschort kan worden. Zo blijft de focus op veiligheid en essentiële zorg, zelfs als vraag en aanbod uit balans zijn.

Vooruitplannen voor verschillende scenario's	Zorgaanbieder (crisisteam) in afstemming met gemeente/regio	Denk scenario-gebaseerd: bereid u voor op verschillende typen rampen . Bijvoorbeeld, plan voor evacuatie bij brand of overstroming, uitwijklocaties als een locatie onbruikbaar wordt, en procedures voor uitval van voorzieningen (stroom, water, ICT). Neem in het plan op waar cliënten naartoe kunnen als een locatie ontruimd wordt en van welke voorzieningen u afhankelijk bent en wat te doen als die wegvallen. Werk dit vooraf uit om in een crisistijd te winnen.
--	---	---

Personeel en continuïteit van zorg

Beschikbaarheid van voldoende bekwame medewerkers tijdens crises.

Actie	Verantwoordelijke partij	Toelichting
Procedure voor snel extra personeel oproepen	Zorgaanbieder (HR/crisisteam)	Zorg voor een duidelijke oproepprocedure om bij nood direct extra personeel in te schakelen. Bijvoorbeeld via een alarmeringssysteem, telefoonketen of WhatsApp-groep, zodat bij acuut personeelstekort snel interne of externe hulpverleners opgeroepen kunnen worden. Leg deze procedure vast en test hem regelmatig.
Flexibele schil en achtervang organiseren	Zorgaanbieder (HR/management)	Richt een flexpool in of maak afspraken met uitzendbureaus, zzp'ers, vrijwilligers en mantelzorgers voor noodsituaties. Zo is er een achtervang van extra handen wanneer eigen personeel uitvalt of niet toereikend is. Overweeg samenwerking met collegainstellingen om personeel te delen bij crises. Stel ook een verkort inwerkprogramma op voor snel 'ingevlogen krachten', zodat zij snel inzetbaar zijn.
Diensten herplannen en capaciteit vrijspelen	Zorgaanbieder (crisisteam & afdelingshoofden)	Bereid interne maatregelen voor om bij extreme tekorten capaciteit vrij te maken. Denk aan prioriteren van zorg (beslis welke taken eerst moeten gebeuren), intrekken van verlof , aanpassen van roosters of taakverschuiving (taakdifferentiatie) tussen personeel. Leg in het continuïteitsplan vast hoe basiszorg wordt geborgd als er minder personeel is , zodat het crisisteam snel knopen kan doorhakken.
Inzet bij externe zorgcrises afspreken	Zorgaanbieder & Regionaal (ROAZ/veiligheidsregio)	Maak (regionaal) afspraken over de inzet van gehandicaptenzorg bij een grootschalige externe crisis . Bijvoorbeeld hoe de instelling kan helpen als ziekenhuizen overbelast raken: opvang van patiënten die vervroegd uit het ziekenhuis ontslagen worden of tijdelijk medisch personeel leveren aan acute zorg. Duidelijke afspraken hierover in ROAZ/veiligheidsregio verband voorkomen ad-hoc beslissingen en verdelen de last eerlijk.

Communicatie

Interne en externe communicatie tijdens crises

Actie	Verantwoordelijke partij	Toelichting
Noodcontacten en communicatiemiddelen actueel houden	Zorgaanbieder (management/ICT)	Houd alle noodnummers en contactlijsten up-to-date. Zorg dat in het calamiteitenplan de belangrijkste telefoonnummers staan (bijv. 112, huisarts, technische dienst, leveranciers) en dat interne alarmnummers kloppen. Ken de contactpersonen bij de veiligheidsregio/GHOR en zorg dat deze bereikbaarheidsgegevens regelmatig worden bijgewerkt. Denk ook aan alternatieve communicatiemiddelen (portofoon, noodtelefoon) als reguliere telefonie uitvalt.
Crisiscommunicatie-protocol inrichten	Zorgaanbieder (communicatieafdeling/crisisteam)	Bereid een communicatieplan voor crises voor. Wijs hiervoor een communicatieverantwoordelijke aan in het crisisteam. Leg vast hoe en wanneer personeel, cliënten en hun verwanten geïnformeerd worden bij een ramp. Bijvoorbeeld: bij evacuatie of opschorten van zorgdiensten, tijdig een duidelijke boodschap sturen naar familie/verwanten. Communiceer eerlijk over de situatie en welke maatregelen worden genomen, om paniek te verminderen en vertrouwen te behouden. (Gemeente en veiligheidsregio zorgen voor afstemming van publiekelijke informatie als het incident grote impact heeft.)
Interne alarmering en informatievoorziening	Zorgaanbieder (crisisteam)	Zorg voor een interne alarmeringsstructuur zodat alle medewerkers snel horen wat er aan de hand is en wat van hen verwacht wordt. Gebruik bijvoorbeeld omroepberichten, smsalerts of een app voor interne noodmeldingen. Instrueer medewerkers duidelijk over hun taken en de situatie. Een goed geïnformeerd team kan adequater handelen tijdens de crisis.

Samenwerking en coördinatie (GGD/GHOR, ketenpartners, overheid)

Afstemming met externe partijen om gezamenlijk op te treden.

Actie	Verantwoordelijke partij	Toelichting
Aanmelden bij GHOR en veiligheidsregionetwerken	Zorgaanbieder (bestuur)	Registreer de organisatie bij de regionale GHOR (bijvoorbeeld via GHOR4all). Zorg dat bekend is bij de veiligheidsregio dat uw instelling bestaat en waar u te bereiken bent voor crisisplanning. Door aanmelding wordt de instelling meegenomen in rampenplannen en kan de GHOR u snel vinden en waarschuwen bij dreigende situaties.
Actuele contacten met veiligheidsregio/GHOR onderhouden	Zorgaanbieder (bestuur/crisiscoördinator)	Leg proactief contact met uw veiligheidsregio en GHOR . Weet in welke veiligheidsregio('s) de locaties vallen en onderhoud regelmatige afstemming met deze diensten. Bespreek vooraf wanneer en hoe er contact wordt gelegd bij incidenten in of rond de instelling. Actuele lijnen met deze partijen zorgen dat bij een ramp geen kostbare tijd verloren gaat met kennismaking.

Deelname aan regionale crisis-overleggen (ROAZ/RONAZ)	Zorgaanbieders & Regio (GHOR/ROAZ)	Neem deel aan regionale overlegstructuren voor crisis-beheersing, zoals het ROAZ (Regionaal Overleg Acute Zorg) of eventuele RONAZ (NietAcute Zorg) overleggen. Hier wordt informatie gedeeld en afgestemd over rampenopvang, zodat uw sector ook gehoord wordt. Weten welke collegazorgaanbieders de GHZ-sector vertegenwoordigen in dergelijke overleggen is essentieel. Dit vergroot de gezamenlijke paraatheid en onderlinge hulp.
Wederzijdse opvang en hulp afspreken met collega-instellingen	Zorgaanbieders (regionaal samenwerkend)	Maak onderling samenwerkingsafspraken met andere zorg-instellingen in de regio. Spreek bijvoorbeeld af om bij een evacuatie elkaars cliënten op te vangen ('burenhulp'), of om middelen te delen bij schaarste. Deze afspraken moeten bekend zijn bij alle partijen en vastgelegd (bijvoorbeeld via een convenant). Zo staat u sterker en hoeft niet elk zorgbedrijf alles alleen op te vangen in een crisis.
Afspraken met hulpdiensten en duidelijkheid over verantwoordelijkheden	Zorgaanbieder & Veiligheidsregio (GHOR/Brandweer/etc.)	Stem vooraf met de veiligheidsregio en hulpdiensten af wat zij van uw organisatie verwachten en wat u zelf moet regelen bij een ramp. Leg wederzijdse verantwoordelijkheden vast: bijvoorbeeld dat de instelling zelf evacuatie en eerste opvang regelt tot 72 uur, terwijl de overheid bijstand levert als dat niet volstaat. Duidelijke afspraken voorkomen misverstanden tijdens een incident.
GHOR tijdig inschakelen bij dreigende crisis	GHOR tijdig inschakelen bij dreigende crisis	Informeer de GHOR direct bij een ernstig incident of dreigende zorgcontinuïteitscrisis, volgens regionale meldingsafspraken. Bespreek met de GHOR welke knelpunten zijn ontstaan of te verwachten, en welke ondersteuning nodig is. De GHOR kan helpen coördineren (bijvoorbeeld meer ambulances, extra personeel elders vandaan, et cetera). Vroegtijdig opschalen en om hulp vragen voorkomt escalatie.
Gemeentelijke inbedding van GHZcrisisplannen	Gemeentelijke inbedding van GHZcrisisplannen	Zorg dat de gemeente op de hoogte is van de kwetsbaarheid en plannen van gehandicapten Zorgaanbieders binnen hun grenzen. Gemeenten (via de Directeur Publieke Gezondheid/DPG in de Veiligheidsregio) hebben een signalerende functie en moeten weten waar extra ondersteuning of evacuatie van kwetsbare burgers nodig kan zijn. Stem daarom uw zorgcontinuïteitsplan ook af met de lokale overheid. Dit zorgt voor betere opname van gehandicaptenzorg in gemeentelijke rampenplannen.

Infrastructuur & middelen

Fysieke voorzieningen, technologie en voorraden om de zorg draaiende te houden.

Actie	Verantwoordelijke partij	Toelichting
Kritieke afhankelijkheden in kaart en alternatieven	Zorgaanbieder (facilitair/technische dienst)	Breng in kaart van welke nutsvoorzieningen en systemen de zorg afhankelijk is , en maak noodplannen per voorziening. Bijvoorbeeld: wat doet u bij stroomuitval, waterstoring, gasuitval of ICT-storing? Leg per scenario vast welke noodprocedures of alternatieve hulpmiddelen beschikbaar zijn. Denk aan noodverlichting, chemische toiletten, papieren dossiers (i.p.v. ECD) etc. Hiermee verkleint u de impact als zo'n uitval optreedt.
Noodstroom en backupcommunicatie voorzien	Zorgaanbieder (facilitair/ICT)	Zorg dat kritische apparatuur blijft werken bij elektriciteitsuitval. Voorzie in een noodstroomaggregaat of batterijsystemen voor de belangrijkste apparatuur (zoals beademing, tilliften, alarmering). Houd ook alternatieve communicatiemiddelen paraat: portofoons, powerbanks en een radio (of satellietverbinding) om informatie te ontvangen. Dit is cruciaal omdat bij militaire dreigingen ook cyberaanvallen of saboteerde stroomvoorziening kunnen optreden – met noodstroom en offline-communicatie kunt u dan toch zorg coördineren.
72-uurs noodpakket voor iedere locatie	Zorgaanbieder (facilitair/locatiemanager)	Voorzie op elke zorglocatie een noodvoorraad voor ten minste 72 uur zelfredzaamheid. Stel een noodpakket samen met onder andere drinkwater (ca. 3 liter per persoon per dag), lang houdbaar voedsel, basisgeneesmiddelen en EHBO, hygiëne-artikelen, batterijen, verlichting en eventueel portable warmtebronnen. Dit maakt de instelling minder afhankelijk van directe hulp of bevoorrading in de eerste kritieke dagen van een ramp.
Controle op houdbaarheid en volledigheid noodvoorraden	Zorgaanbieder (facilitair/kwaliteit)	Controleer de inhoud van noodpakketten regelmatig (minstens jaarlijks) op compleetheid en houdbaarheid. Vervang op tijd producten die verlopen (zoals medicijnen, voeding). Wijs iemand aan die verantwoordelijk is voor het onderhoud van de noodvoorraden. Alleen een up-to-date noodpakket biedt daadwerkelijk zekerheid tijdens crises.
Voorraad kritieke materialen en medicijnen	Zorgaanbieder (apotheek/facilitair) & Landelijk (ministeries)	Houd rekening met verstoringen in de logistieke keten of schaarste tijdens crises. Inventariseer welke materialen, medicijnen en hulpmiddelen absoluut noodzakelijk zijn voor uw cliënten. Vraag leveranciers naar hun crisisvoorzieningen en leg een kleine eigen reserve aan van vitale middelen indien mogelijk. Nederland werkt normaal met minimale voorraden, dus als één schakel faalt ontstaat direct schaarste. Breng dit risico onder de aandacht van overheid en branchevereniging zodat landelijk naar oplossingen (strategische voorraden) gekeken wordt.

Cruciale gegevens offline beschikbaar	Zorgaanbieder (ICT/zorgadministratie)	Houd papieren kopieën gereed van essentiële informatie die digitaal is opgeslagen. Denk aan cliëntendossiers (medicatieoverzichten, zorgplannen), een recente bewonerslijst per locatie, contact-gegevens van familie en medewerkers, en het crisisdraaiboek zelf. Bewaar deze in een map op een centraal toegankelijke plek. Bij uitval van ICT of stroom kunnen medewerkers hiermee toch de juiste zorg blijven verlenen.
Regelmatige tests van systemen en noodmiddelen	Zorgaanbieder (facilitair/ICT)	Test noodvoorzieningen periodiek. Laat bijvoorbeeld jaarlijks de noodgenerator proefdraaien, controleer de satelliettelefoon en oefen met het overschakelen op papieradministratie. Zo ontdekt u problemen op voorhand en weten medewerkers hoe ze moeten omschakelen. Deze technische drills horen bij de voorbereiding op crises.

Oefeningen en training

Zorg dat plannen en mensen getest zijn in praktijk.

Actie	Verantwoordelijke partij	Toelichting
Regelmatig crisisoefeningen houden	Zorgaanbieder (bestuur & locatieleiding)	Oefen jaarlijks één of meerdere rampscenario's. Organiseer bijvoorbeeld een ontruimingsoefening of een simulatie van stroomuitval/pandemie, en betrek – waar mogelijk – ook bewoners/cliënten erbij. Dit verhoogt het vertrouwd raken met de procedures en maakt handelen in echte noodsituaties meer automatisch.
BHV-capaciteit en vaardigheden op peil houden	Zorgaanbieder (HR/ veiligheidscoördinator)	Zorg voor voldoende getrainde BHV'ers en EHBO'ers op elke locatie, juist in gehandicaptenzorg waar zelfredzaamheid beperkt is. Herhaal BHV- en ontruimingstrainingen regelmatig zodat kennis fris blijft. Train medewerkers ook in specifieke noodvaardigheden (bijvoorbeeld omgaan met agressiecalamiteiten, deescalatie) indien relevant.
Evalueren en leren van incidenten	Zorgaanbieder (management)	Evalueer na elke oefening of (bijna-)incident wat er goed ging oefeningen en wat niet. Werk verbeterpunten bij in het calamiteitenplan en procedures. Bespreek leerpunten met het team zodat iedereen ervan leert. Deze cyclus van oefenen → evalueren → verbeteren verhoogt stap voor stap de weerbaarheid.
Kennisdeling en best practices uitwisselen	Branche (VGN) & Zorgaanbieders	Wissel ervaringen uit met andere organisaties over crisisvoorbereiding. Neem deel aan sectorbijeenkomsten of werkgroepen over zorgcontinuïteit. Door successen en knelpunten te delen (zonder schuldvrage) kan iedereen in de sector ervan profiteren en ontstaat er een gezamenlijke leercurve.

Bronnen

Deze checklist is opgesteld op basis van de Handreiking "Zorgcontinuïteit in balans" (GGD GHOR, 2024), aanvullende nieuwsberichten van GGD GHOR Nederland over zorgcontinuïteit bij rampen, crises en militaire dreigingen, én intern verzamelde kennis en best practices binnen de gehandicaptenzorgsector (VGN).

Elk punt is afgestemd op de gehandicaptenzorg en toegepast op beleidsmakers op instellingsniveau, met aanknopingspunten voor gemeenten/veiligheidsregio's en de landelijke overheid waar relevant. Zo kunnen alle lagen effectief samenwerken om de continuïteit van zorg en ondersteuning te waarborgen, ongeacht de crisis die zich voordoet.

Ten slotte

Crisisvoorbereiding vraagt om structurele aandacht en samenwerking. Door nu te investeren in heldere afspraken, noodpakketten en continuïteitsplannen kunnen Zorgaanbieders de impact van crises beperken en de veiligheid van cliënten, medewerkers en verwanten waarborgen.

De zorgsector moet voorbereid zijn op crises die de continuïteit van zorg bedreigen. Op korte termijn betekent dit dat iedere groep beschikt over noodpakketten met basisvoorzieningen voor minimaal 72 uur en dat medewerkers goed geïnformeerd zijn.

Op langere termijn vraagt dit om structurele maatregelen tegen uitval van nutsvoorzieningen, digitale afhankelijkheid en personeelstekorten. Met duidelijke crisisstructuren, actuele continuïteitsplannen en goed onderhouden noodpakketten kunnen Zorgaanbieders de veiligheid van cliënten en medewerkers waarborgen en de zorg robuuster maken.



Bezoekadres

Oudlaan 4
3515 GA Utrecht

Postadres

Postbus 413
3500 AK Utrecht

T 030-273 93 00
E info@vgn.nl