

Draaiboek Coördinatie bij grootschalige incidenten brandverzekeringen

2020



VERBOND VAN VERZEKERAARS

Stichting **Salvage**

eerste hulp namens verzekeraars



Dit is het draaiboek voor gecoördineerde schadeafwikkeling van grootschalige incidenten voor brandverzekeraars. Dit draaiboek kent de functie van Incidentcoördinator, welke door het Verbond van Verzekeraars geborgd is bij Stichting Salvage. De Uitvoeringsovereenkomst 'Rampencoördinatie draaiboek Brand Verbond', ondertekend door het Verbond van Verzekeraars en Stichting Salvage op 12 september 2018, ligt hieraan ten grondslag. Bij dit draaiboek hoort het document Functies Crisiscoördinatie bij grootschalige incidenten brandverzekeringen.

Het draaiboek beschrijft hoe de coördinatie vanuit Stichting Salvage bij incidenten verloopt op operationeel en bestuurlijk niveau. Het draaiboek wordt gebruikt als voldaan wordt aan de volgende drie voorwaarden:

1. Er is een grootschalig incident mét schade aan opstal en/of inboedel;
2. Het incident vindt plaats op Nederlands grondgebied;
3. Sectorbrede coördinatie is noodzakelijk.

Dit protocol is een aanvulling op het reguliere proces. Het draaiboek bestaat uit stappen die in het geval van een incident worden doorlopen. Deze stappen zijn onderverdeeld in vijf verschillende fases: van alarmeren tot evalueren. Het draaiboek is een levend document: het wordt door Stichting Salvage in overleg met het Verbond van Verzekeraars aangepast op basis van ervaringen bij incidenten.

Fase 1: Alarmeren (operationeel – regulier mandaat Stichting Salvage)

Stap 1 Alarmering Salvage

Er komt bij de Salvage Alarmcentrale een alarmering binnen van een incident (088 - 4040230 of 088 - 4040240).

De melding van een incident waarbij schade is ontstaan komt binnen via¹:

- Meldkamer Brandweer;
- Officier van Dienst Bevolkingszorg (of ambtenaar openbare orde en veiligheid) indien Meldkamer Brandweer het incident (nog) niet heeft gemeld;
- Andere melder (bijvoorbeeld verzekeraar, tussenpersoon, gedupeerden, politie).

Stap 2 Intake melding

De Salvage Alarmcentrale beoordeelt de situatie en stelt vragen over het incident.

De intake gebeurt aan de hand van data over:

- **Gebeurtenis:** type incident, tijd, weersomstandigheid, plaats en grootte gebied en functie gebied (verblijf, werk en economisch);
- **Oorzaak:** voorlopige indruk over vermoedelijke oorzaak;
- **Gevolgen:** soort schade, aantal betrokken objecten, slachtoffers, gedupeerden;
- **Maatregelen:** niveau opschaling (GRIP), hulpdiensten en andere organisaties ter plaatse;
- **Effect:** (neven)effect van de al genomen maatregelen op oorzaak en/of gevolgen door derden.

De Salvage Alarmcentrale checkt op aanwezigheid bevelvoerder of Officier van Dienst Brandweer en Officier van Dienst Bevolkingszorg.

Na invoering van de data bepaalt het systeem of er overleg met het [Beleidspiket van Stichting Salvage](#) dient te worden gevoerd. Het Beleidspiket wordt vertegenwoordigd door de directie en beleidsmedewerkers van Stichting Salvage. De ingevoerde data zorgt voor een eerste inschatting waarbij de inzet van Stichting Salvage langer of complexer is dan regulier. De inschatting betekent dat er mogelijk meer coördinatie en/of ondersteuning nodig zal zijn bij het incident. Dit betekent dat het Beleidspiket:

- Bepaalt of één [Salvagecoördinator](#) of meerdere Salvagecoördinatoren, eventueel onder leiding van de [Officier van Dienst Salvage](#) ter plaatse gaan;
- Bepaalt of Infopuntschade (www.infopuntschade.nl) - het instrument voor schaderegistratie en coördinatie - wordt ingezet.

Op basis van nieuwe aanvullende signalen kan deze en iedere volgende stap opnieuw worden doorlopen. (Plan, Do, Check, Learn).

¹ Indien de alarmering anders plaatsvindt dan deze manieren dan wordt doorverwezen naar de Meldkamer Brandweer. Er komen geen rechtstreekse meldingen.

Stap 3

Beoordelen situatie

Op basis van de keuze van het Beleidspiket stuurt de Salvage Alarmcentrale één of meerdere Salvagecoördinatoren eventueel onder leiding van de Officier van Dienst Salvage om gedupeerden bij te staan en de schade te beperken.

- De Salvagecoördinator (of Officier van Dienst Salvage) stemt ter plaatse de activiteiten af met de aanwezige Officier van Dienst Bevolkingszorg (en/of indien afwezig met de hoogst leidinggevende van de brandweer);
- Na inschatting van meer coördinatie en/of meer ondersteuning rapporteert de Salvagecoördinator (of Officier van Dienst Salvage) direct aan het Beleidspiket van Stichting Salvage.

Op basis van het eerste signaal en de eerste inschatting ter plaatse informeert het Beleidspiket de sleutelfunctionarissen van het Verbond van Verzekeraars en Stichting Salvage met proces-informatie. De sleutelfunctionarissen betreffen de directeur Schade, de manager Schade en de beleidsadviseur Brand van het Verbond.

Indien noodzakelijk kan het Beleidspiket op basis van het eerste signaal en de eerste inschatting ter plaatse de directeur van Stichting Salvage dan wel diens plaatsvervanger adviseren acuut het [Verbondskernteam Brand](#) alsmede het draaiboek te activeren (fase 2).

Stap 4

Rapporteren situatie

Binnen een uur na het laatste contact met het Beleidspiket van Stichting Salvage wordt een eerste situatierapportage opgemaakt door de hoogst leidinggevende ter plaatse van Stichting Salvage.

- De rapportage gaat als eerste naar het Beleidspiket van Stichting Salvage. De rapportage gaat over de genoemde onderwerpen bij stap 2, de complexiteit van maatregelen en de maatschappelijke impact (totaalbeeld, inclusief het schadebeeld);
- Binnen 1 uur na rapportage benoemt het Beleidspiket [een Incidentcoördinator](#) (afgevaardigde vanuit Beleidspiket);
- Binnen 1 uur na rapportage besluit de directeur van Stichting Salvage dan wel diens plaatsvervanger al dan niet het Verbondskernteam Brand van het Verbond te informeren. Het eerste contact is middels een voorbereid WhatsAppbericht zoals in bijlage 1 van dit draaiboek opgenomen (zie fase 2).
- Als langere aanwezigheid van Stichting Salvage gewenst is, wordt - in overleg met de Officier van Dienst Bevolkingszorg - maar vooral in afstemming met de Leider CoPI de mobiele unit van Stichting Salvage (MUS) bij het incident geplaatst.

Indien niet meer coördinatie of ondersteuning nodig blijkt te zijn handelt Stichting Salvage het incident als regulier af.

De besluitvorming om over te gaan naar fase 2 ligt bij de directeur van Stichting Salvage of diens plaatsvervanger.



Fase 2: Alarmeren (bestuurlijk)

Stap 5 Activeren Verbondskernteam Brand

De directeur van Stichting Salvage dan wel diens plaatsvervanger activeert het Verbondskernteam Brand alsmede het draaiboek. Kwalitatieve activeringscriteria in deze zijn:

- Grote maatschappelijke impact, aantal objecten en gedupeerden;
- Meerdere betrokken verzekeraars;
- Maatschappelijke druk op (brand)verzekeraars.

Het Verbondskernteam Brand bepaalt of uitbreiding nodig is van het kernteam. Het Verbondskernteam Brand bestaat voor wat betreft de kern uit:

- Directeur Schade Verbond;
- Manager Schade Verbond;
- Hoofd Communicatie Verbond;
- Aangevuld met voorzitter dan wel vice-voorzitter platform Brand;
- Beleidsadviseur(s) Brand.

Stap 6 Afspraken Verbondskernteam Brand en Incidentcoördinator

Het Verbondskernteam Brand maakt vervolgens met de Incidentcoördinator van Stichting Salvage afspraken over:

- Wijze waarop de informatie moet worden verstrekt;
- Tijdsplan waarbinnen de informatie moet worden verstrekt;
- Intervallen waarbinnen een informatie update volgt;
- Communicatiemiddelen die worden gebruikt;
- Opvragen additionele informatie door het Verbond voor de operationele coördinatie;
- Welke bestuurders en stakeholders moeten worden aangehaakt (+ rollen).

Fase 3: Coördineren (bestuurlijk)

Stap 7 Bestuurlijke coördinatie

Het Verbondskernteam Brand komt bij elkaar om beargumenteerd een bestuurlijk besluit te nemen. Het Verbondskernteam Brand spant zich maximaal in om bij besluitvorming de feitelijk meest betrokken verzekeraars te consulteren, waaronder in ieder geval het Sectorbestuur Schade en indien nodig het Verbondsbestuur. Belangrijkste activiteiten zijn:

- Bepalen van de te ondernemen (collectieve) acties en het bewaken van het budget, in beginsel €100.000,-;
- Bepalen van en communiceren over de polisdekking in algemene zin;
- Sturen op maatschappelijke rol van verzekeraars door goede voorlichting naar maatschappij, media en overheden;
- Informeren van de overheid over rol verzekeraars bij het incident, zodat overheid hierover geen uitspraken doet.



Fase 4: Verantwoorden

Stap 8 Analyse situatie

De Incidentcoördinator beëindigt, na afstemming met het Beleidspiket van Stichting Salvage en het Verbondskernteam Brand, zijn activiteiten. Bij de beëindiging legt de Incidentcoördinator schriftelijk verantwoording af aan het Verbondskernteam Brand met:

- Een inventarisatie van de omvang van de materiele schade (gevolgen);
- Een overzicht van de personenschade (gevolgen);
- Een overzicht van uitgevoerde maatregelen;
- Een overzicht van betrokken verzekeraars;
- Een overzicht van de gemaakte operationele kosten.

De voorzitter heft het Verbondskernteam Brand op, na accordering van de rapportage van de Incidentcoördinator en de eigen rapportage. In deze rapportage staat een overzicht van de activiteiten die het Verbondskernteam Brand heeft uitgevoerd en de besluiten die zijn genomen. Onderdeel daarvan is verder de rapportage van de Incidentcoördinator.

Fase 5: Evalueren

Stap 9 Evaluatie

Zo snel mogelijk na de beëindiging evalueren het Verbondskernteam Brand en de Incidentcoördinator de uitvoering en de samenwerking. Daarover informeren zij zowel het Verbondsbestuur als het Sectorbestuur en de directeur van Stichting Salvage of dienst plaatsvervanger.

De beoordeling van de uitvoering en samenwerking en de geleerde lessen kunnen leiden tot aanpassing van dit draaiboek of de incidentmanagementstructuur van het Verbond van Verzekeraars.



Bijlage 1: Voorbereidend bericht aan Verbondskernteam Brand

(behorende bij Draaiboek Coördinatie bij grootschalige incidenten brandverzekeringen)

Geachte functionaris,

Als lid van het Verbondskernteam Brand informeren wij u op voorhand dat er een incident gaande is in

Ten gevolge hiervan wordt mogelijk het draaiboek Coördinatie bij grootschalige incidenten brandverzekeringen geactiveerd.

Op dit moment is Stichting Salvage bezig met beeldvorming t.a.v. omvang van en impact rondom het incident. U wordt geïnformeerd middels deze Appgroep of en wanneer het Verbondskernteam Brand is geactiveerd. Tot die tijd geen appverkeer in deze groep.

Dank.

Johan van den Berg,
Directeur Stichting Salvage

