

Protocol van samenwerkingsafspraken tussen Stichting Salvage en het Landelijk Netwerk Bevolkingszorg Vs. 1.0 – mei 2026

Gaat in op de samenwerking tussen de crisisorganisatie van de veiligheidsregio, in dit geval Bevolkingszorg/gemeentelijke crisisbeheersing en Stichting Salvage tot aan de overdracht naar de gemeentelijke organisatie.

Partijen

Het Landelijk Netwerk Bevolkingszorg (LNB), vertegenwoordigd door voorzitter de heer R. Bakker, verder te noemen 'Bevolkingszorg';

en

Stichting Salvage, vertegenwoordigd door haar directeur-bestuurder, de heer J.A. van den Berg, verder te noemen 'Salvage'.

Overwegende, dat

- partijen het wenselijk achten om gezamenlijke afspraken te maken, door middel van een protocol van samenwerkingsafspraken, met betrekking tot (de voorbereiding op) (dreigende) rampen en crisis omdat:
 1. Bevolkingszorg is krachtens artikel 2.1.3, tweede lid van het besluit veiligheidsregio's¹ verantwoordelijk voor onder andere het voorzien in opvang en verzorging van de bevolking en de registratie van schade(-gevallen) ten behoeve van de nafase (incidentafhankelijk);
 2. Salvage is een zelfstandige organisatie die eerste hulp verleent aan gedupeerde bij schade door brand, blikseminslag, explosie, water, storm en/of aanrijding namens de gezamenlijke brandverzekeraars in Nederland.
 - a. aandacht: Salvage verleent eerste hulp aan en opvang van gedupeerden met (materiële) schade;
 - b. actie: Salvage spant zich in om de schade te beperken;
 - c. advies: Salvage adviseert alle betrokken partijen.
- de Coördinerend Functionaris (hierna CoFu) op grond van artikel 36 van de Wet veiligheidsregio's belast is met de coördinatie van de maatregelen en voorzieningen die de gemeenten treffen met het oog op een ramp of crisis;
- de CoFu's zich hebben verenigd in het Landelijk Netwerk Bevolkingszorg. Het Landelijk Netwerk Bevolkingszorg draagt zorg voor landelijke samenwerking, collectiviteit, uniformiteit en het verbinden, verrijken en verspreiden van kennis en ervaring;
- afstemming en samenwerking tussen Bevolkingszorg en Salvage in de crisispreparatie, respons en nafase van cruciaal belang is om te komen tot een adequate inzet tijdens incidenten en (grootschalige) crisis;
- Salvage vanaf 1 januari 2019 de crisiscoördinatie heeft bij grootschalig incidenten (ramp of crisis), waarbij meer coördinatie nodig is. Wanneer een dergelijk incident zich voordoet, activeert Stichting Salvage haar draaiboek grootschalige incidenten. Een incidentcoördinator stuurt de operationele organisatie van Salvage aan en informeert het beleidsteam van het Verbond van Verzekeraars.

¹ Voor het begrip schaderegistratie is aangesloten bij de voorgestelde wijziging van artikel 2.1.3. derde tranche besluit personeel veiligheidsregio's.

Gelet op

- art. 36 van de Wet veiligheidsregio's;
- art. 2.1.3. van het Besluit veiligheidsregio's;
- de Wet tegemoetkoming schade bij rampen en zware ongevallen (WTS);
- het Besluit tegemoetkoming schade bij rampen en zware ongevallen;
- het Referentiekader regionaal crisisplan 2016.

Hebben de volgende afspraken gemaakt:

Algemeen

Artikel 1 Uitgangspunt

(Wettelijke) taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden inzake risico- en crisisbeheersing blijven ongewijzigd en worden door dit protocol van samenwerkingsafspraken niet beïnvloed.

Artikel 2 Doelen

1. Het landelijke protocol beoogt een meer eenduidige samenwerking en afspraken op de raakvlakken tussen wettelijke taken van Bevolkingszorg en de dienstverlening door Salvage aan gedupeerden met schade.
2. Partijen vergroten de kennis van elkaars organisatie en processen en komen tot daadwerkelijke samenwerking inzake (de voorbereiding op) de crisisbeheersing en nafase.

Afspraken per proces

Artikel 3 Algemeen

1. De OvD-Bevolkingszorg en de Salvagecoördinator stemmen met elkaar af over onderstaande processen. De afstemming vindt plaats voor aanvang, tijdens de uitvoering en bij beëindiging van de samenwerking ter plaatse.
2. Ingeval van een regiogrensoverschrijdend incident, waarbij meerdere veiligheidsregio's betrokken zijn, organiseert de bronregio, indien gewenst, voor Salvage één aanspreek- en coördinatiepunt vanuit de verschillende veiligheidsregio's.

Artikel 4 Melding en alarmering

Bevolkingszorg en Salvage hebben afspraken gemaakt over wederzijdse bereikbaarheid ten behoeve van alarmering en melding. Deze afspraken zijn opgenomen in bijlage 1 van dit protocol.

Artikel 5 Opvang en onderbrengen

1. Getroffenen worden door Bevolkingszorg en op kosten van de gemeente opgevangen in een daartoe geschikte (opvang-)locatie en voorzien van drinken en voedsel, sanitaire voorzieningen en toegang tot informatie.
2. Gedupeerden die, als gevolg van een directe of indirecte schade, vervangend onderdak nodig hebben, zullen zoveel mogelijk worden gestimuleerd om daarvoor naar familie of kennissen te gaan. Voor gedupeerden die daartoe niet in staat zijn of geen mogelijkheid hebben, zal Salvage het onderbrengen tot de eerstvolgende werkdag organiseren in de vorm van verblijf in een hotel. De Salvagecoördinator besluit hierin zelfstandig. Na vertrek van de Salvagecoördinator is het aan gedupeerde zelf om in overleg met de betrokken verzekeraar het vervolg van de schadeafhandeling en het vervolgonderdak vast te stellen.

Artikel 6 Registratie van schade(-meldingen) en informeren gedupeerden

1. Gedupeerden worden door Salvage geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de schade en de te verwachten vervolgacties.
2. Ten behoeve van het informeren van gedupeerden en voor de coördinatie van haar taak kan Salvage:
 - een Mobiele Unit Salvage (MUS) plaatsen in de nabijheid van de plaats van het incident;
 - het team/ sectie Bevolkingszorg adviseren bij verzekerbare schade. Een functionaris (liaison) van Salvage kan hiertoe aansluiten bij het team/sectie Bevolkingszorg.

3. Ten behoeve van het proces informeren van gedupeerden en het melden van schade kan de gemeente na overleg met Salvage:
 - gedupeerden verwijzen naar de website www.infopuntschade.nl (indien voor het betreffende incident geactiveerd) of de Mobiele Unit Salvage;
 - verminderd zelfredzame gedupeerden faciliteren bij het digitaal melden van schade, bijvoorbeeld op de opvanglocatie(s) of het gemeentehuis;
 - een ruimte beschikbaar stellen en/of een informatiebijeenkomst organiseren om gedupeerden meermaals te informeren over het vervolg/ afhandelen van de schademelding.

Artikel 7 Overdracht naar de nafase

1. Het melden en registreren van schadegevallen kan onderdeel uitmaken van de nafase. De feitelijke afhandeling van schadegevallen is – ingeval van verzekerde schade – aan de verzekeraar van gedupeerde.
2. Desgewenst kan Salvage expertise leveren in de projectorganisatie nafase, bijvoorbeeld door het geven van een schadebeeld en advies over de afhandeling van schademeldingen van onverzekerde gedupeerden.
3. De gegevens van gedupeerden worden gedeeld tussen Salvage en gemeente en vice versa (met in achtname van de AVG), zodat ieder afzonderlijk hiervan gebruik kan maken ten behoeve van de eigen vervolgvactiteiten. In de repressieve fase (wanneer het incident plaatsheeft) mogen persoonsgegevens worden gedeeld vanuit het oogpunt van doelmatigheid. Het doel hierbij is hulpverlening bij incidenten.
4. Het in lid 1 tot en met 3 genoemde gaat in af- en overeenstemming tussen de functionarissen van Bevolkingszorg en Stichting Salvage wanneer beiden betrokken zijn bij het incident.
5. De overdracht van taken en ondernomen acties van Salvage en Bevolkingszorg moet duidelijk zijn en wederzijds gecommuniceerd, inclusief het delen van contactgegevens. Dit geldt ook bij afschaling, om een goede afstemming en zorg voor de getroffen en gedupeerden te waarborgen.

Uitwerking

Artikel 8 Informatievoorziening partijen

1. Partijen informeren elkaar over en weer over relevante ontwikkelingen die voor de samenwerking van belang kunnen zijn.
2. Partijen zijn verantwoordelijk voor de implementatie van het protocol van samenwerkingsafspraken binnen de eigen organisatie en het eigen netwerk.
3. Wanneer de betreffende veiligheidsregio dan wel betrokken gemeente besluit het incident te evalueren, kan contact opgenomen worden met Stichting Salvage. Deze bepaalt de afvaardiging ten behoeve van de evaluatie.
4. Partijen tonen zich over en weer bereid om een bijdrage te leveren bij het vakbekwaam worden en blijven van elkaars sleutelfunctionarissen.

Artikel 9 Kostenverdeling

1. Het inschakelen van Salvage brengt geen kosten met zich mee. Deze zijn afgedekt in de polisvoorwaarden van alle (brand)verzekeraars.
2. Het inschakelen van Salvage in andere gevallen dan onder punt 2 (van de overwegingen) genoemd, brengt geen kosten met zich mee, voor zover voor de inschakeling toestemming van de betreffende verzekeraar(s) is verkregen.
3. Indien een gemeente kosten maakt voor het onderbrengen van gedupeerden dient deze actie vooraf akkoord te worden bevonden door de Salvagecoördinator.

Artikel 10 Aanvang, duur, beëindiging en borging van het protocol van samenwerkingsafspraken

1. Het protocol van afspraken versie 1.0 mei 2026 vervangt versie 4.0 2019 van dit protocol. Afspraken worden aangegaan voor onbepaalde tijd.
2. Naast het protocol is er een apart addendum met veelgestelde vragen en toelichtende informatie (Q&A). Dit addendum maakt géén deel uit van het protocol, maar ondersteunt de uitvoering ervan en kan wanneer nodig worden aangevuld of gewijzigd. Het addendum is bereikbaar via de link in bijlage 2.

3. Het protocol van afspraken wordt periodiek door een vertegenwoordiging namens partijen geëvalueerd. Initiatief hiertoe wordt genomen door Stichting Salvage.
4. Het NIPV draagt zorg voor het beheer van het landelijk protocol. Het protocol van afspraken is daartoe geborgd op het [Kennisplein](#) van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid.

Ondertekening

Aldus overeengekomen en tweevoud getekend te Arnhem, op 1 mei 2026.

Landelijk Netwerk Bevolkingszorg

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'R' followed by a horizontal line and a vertical stroke.

Dhr. R. Bakker
Voorzitter

Stichting Salvage

A handwritten signature in black ink, featuring a cursive 'J' followed by 'A. van den Berg' and a horizontal line.

Dhr. J.A. van den Berg
Directeur-bestuurder

Bijlage 1 Alarmeringsprotocol

1. Alarmering van Salvage kan 24/7 en vindt veelal plaats door de hoogst leidinggevende van de brandweer ter plaatse. De officier van dienst Bevolkingszorg controleert derhalve of deze alarmering al heeft plaatsgevonden.
2. Indien Salvage nog niet gealarmeerd is, kan deze worden gealarmeerd door of namens de OvD-Bevolkingszorg of de AC-Bevolkingszorg middels telefoonnummer 088-4040240.
3. De alarmcentrale van Salvage alarmeert de betreffende Salvagecoördinator. De opkomsttijd van de betreffende Salvagecoördinator is doorgaans 60 minuten na alarmering.

Bij alarmering wil Salvage graag – voor zover bekend/ relevant - informatie over:

- Postcode en huisnummer van het object waar de calamiteit is ontstaan
- Eventuele belendingen naast het hoofdobject
- De bestemming en gebruik van het hoofdobject (woonhuis, fabriekspand)
- Een korte omschrijving van de gebeurtenis/ toedracht en de reden van aanvraag Salvage
- Omgevingsfactoren (waar bevindt het object zich)
- Betrokken objecten en/ of aangrenzende percelen
- Aantal betrokken gedupeerden c.q. slachtoffers
- Mogelijke aanwezigheid van hennep, asbest, zonnestroominstallatie, dan wel andere bijzonderheden zoals bijvoorbeeld de betrokkenheid van accu's en batterijen
- De schadesoort
- Naam van een contactpersoon nabij de plaats van het incident en bereikbaarheidsgegevens
- De reden voor GRIP opschaling, indien van toepassing
- Naam en telefoonnummer OvD-Bevolkingszorg of een contactpersoon namens hem of haar
- Aanrijroute, met name bij afzetting gebied

Bijlage 2 Brochures en veelgestelde vragen

Brochures:

[Folder eerste hulp voor particulieren](#)

[Folder eerste hulp voor bedrijven](#)

[Folder eerste hulp voor particulieren \(Engels\)](#)

[Folder eerste hulp voor bedrijven \(Engels\)](#)

Algemene en proces vragen over het protocol:

[Veel gestelde vragen Protocol van samenwerkingsafspraken](#)

Bijlage 3 Definities

In dit protocol van afspraken wordt verstaan onder:

24/7

24/7 betekent 24 uur per dag en 7 dagen per week, constant, ononderbroken.

Bevolkingszorg

De maatregelen en voorzieningen die gemeenten treffen met het oog op een ramp of crisis.

Bouwbeheer

Het geven van advies aan betrokken partijen over aan te brengen noodvoorzieningen en het coördineren van maatregelen.

Gedupeerde

Een eigenaar, beheerder of huurder, alsmede de (tijdelijk) inwonende personen van een object (een woning of bedrijfspand), die schade hebben geleden aan dit betreffende object, door een van de incidenttypen brand, blikseminslag, explosie, water, storm of een aanrijding door een motorvoertuig of mogelijke andere incidenttypes.

Getroffenen

Iemand die daadwerkelijk gevolgen ondervindt van een incident (materieel, fysiek of emotioneel).

Incidentcoördinator

Een Salvagefunctionaris die wordt ingezet bij een grootschalig incident (waarbij meer coördinatie vereist is), een ramp of crisis en waarbij een draaiboek van het Verbond van Verzekeraars wordt geactiveerd. De Incidentcoördinator, afgevaardigd en aangestuurd vanuit de beroepsorganisatie van Stichting Salvage, leidt de operatie van Salvage, is voorzitter van het Operationele Team en voorziet het Verbond van Verzekeraars met de noodzakelijke informatie voor haar leden met betrekking tot het incident.

Milieubeheer

Het geven van advies aan betrokken partijen ter voorkoming of beperking van milieuschade en het coördineren van de te treffen maatregelen.

Nafase

De fase waarin alle voorkomende werkzaamheden die samenhangen met de afwikkeling van een ramp of crisis plaatsvinden.

Onderbrengen

Het tot aan de eerstvolgende werkdag regelen van vervangend onderdak voor de nacht voor gedupeerden die hierin niet kunnen voorzien.

Onverzekerbare schade

Schade waarvoor geen verzekering af te sluiten is.

Onverzekerd

Schade is wel te verzekeren, maar gedupeerde heeft er bewust of onbewust voor gekozen om zich niet te verzekeren, dan wel verzekeraar heeft besloten de dekking op te schorten.

Opvang

Het zorgen voor onderdak, drinken en voedsel, sanitaire voorzieningen en toegang tot informatie in tijdelijke gemeentelijke opvanglocaties.

OvD-Bevolkingszorg

De functionaris die zorg draagt voor de opstart en leiding van de Bevolkingszorgprocessen in het inzetgebied van het (commando) plaats incident.

OvD-Salvage

Een speciaal daartoe opgeleide Salvagecoördinator, die door Salvage kan worden ingezet op of nabij het plaats incident bij grootschalige incidenten, een ramp of crisis.

Salvagecoördinator

Een – herkenbare en door Salvage opgeleide – functionaris, die op de plaats van het incident zorgdraagt voor de uitvoering van de dienstverlening namens Stichting Salvage. De betreffende functionaris geeft aandacht en advies aan gedupeerden, zorgt voor een stabiele situatie door het nemen van schadebeperkende maatregelen en registreert gedupeerden, de aangetroffen schadesituatie en de genomen maatregelen t.b.v. verzekeraars.

Schade

Fysieke schade aan opstal en/of inhoud, dan wel schade door bedrijfsstilstand.

Stabiele situatie

Een situatie waarin de schade niet verergert, een zogenaamde schadestop is gerealiseerd (materieel). Dit kan ook betrekking hebben op een immateriële situatie zoals handelingsperspectief geven voor bijvoorbeeld gedupeerden.

Stormschade

Verzekerbare schade welke is ontstaan ten gevolge van storm. Volgens de definitie van verzekeraars is dit windkracht 7 (14 meter per seconde).

Verzekerde schade

Schade die gedekt wordt door een (brand)verzekering.

Water Schade

Verzekerbare schade welke is ontstaan door directe of indirecte neerslag of door plotseling ontstane waterlekkage door leidingbreuk of een ander plotseling onvoorzien optredend defect, buiten of binnen een object.

Zaakwaarneming

Behartigen van het belang van de getroffen en gedupeerden.