

## **Overeenkomst inzake Publieksinformatienummer Veiligheidsregio Twente met Gemeente Enschede**

### **DE ONDERGETEKENDEN:**

Veiligheidsregio Twente, gevestigd te Enschede aan het Spaansland 20, Postbus 383, 7500 AJ Enschede, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer H. Meuleman, directeur crisisbeheersing, hierna tevens te noemen "*Veiligheidsregio of VRT*"

en

Gemeente Enschede, gevestigd te Enschede aan de Langestraat 24, Postbus 20, 7500 AA Enschede, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer J.W. Kradolfer, Algemeen directeur / gemeentesecretaris van de gemeente Enschede, hierna tevens te noemen "*de gemeente Enschede*"

Hierna gezamenlijk te noemen "*partijen*".

### **OVERWEGENDE:**

Partijen overwegen bij het aangaan van deze dienstverleningsovereenkomst het navolgende:

- De Veiligheidsregio is op grond van artikel 9 Wet Veiligheidsregio's (Wvr) bij gemeenschappelijke regeling ingesteld;
- Gelet op artikel 1 van de Wet op de Veiligheidsregio's is crisisbeheersing het geheel van maatregelen en voorzieningen, met inbegrip van de voorbereiding daarop, dat het gemeentebestuur of het bestuur van een veiligheidsregio in een crisis treft ter handhaving van de openbare orde;
- Gelet op artikel 10 sub d van de Wet op de Veiligheidsregio's worden bij de regeling, aan het bestuur van de veiligheidsregio de taken en bevoegdheden overgedragen met betrekking tot en het voorbereiden op crisisbeheersing;
- Gelet op artikel 16 van de Wet op de Veiligheidsregio's het bestuur van de veiligheidsregio een crisisplan vast stelt, waarin de organisatie, de verantwoordelijkheden, de taken en bevoegdheden in het kader van de crisisbeheersing worden beschreven. Het crisisplan omvat een beschrijving van de organisatie, de verantwoordelijkheden, de taken en de bevoegdheden met betrekking tot de maatregelen en voorzieningen die de gemeenten treffen inzake de rampenbestrijding en de crisisbeheersing, alsmede van de afspraken die zijn gemaakt met andere bij mogelijke rampen en crises betrokken partijen.
- Er een regionaal crisisplan VRT is vastgesteld, waarin in deel II in hoofdstuk 7 de taken, werkwijze, processen en bevoegdheden van de kolom crisiscommunicatie zijn opgenomen. Onder dit proces valt tevens pers- en publieksvoorlichting.
- Partijen het wenselijk vinden dat er een regionaal publieksinformatienummer beschikbaar is in Twente in het geval van een ramp of crisis.
- Daartoe het regionale publieksinformatienummer (088- 056 0000) is geactiveerd, waarbij de gemeente Enschede met haar klantcontactcentrum (KCC) de andere gemeenten van de Veiligheidsregio Twente ondersteunt tijdens crisis zodat niet elke gemeente zelf een publieksinformatienummer hoeft in te richten.
- In deze overeenkomst worden op grond van artikel 4, 5 en 6 GR VRT de afspraken vastgelegd die de Veiligheidsregio en de gemeente Enschede hebben gemaakt over het activeren van een regionaal publieksinformatienummer en de inzet van het KCC van de gemeente Enschede daarbij.

De volgende afspraken zijn gemaakt:

### **Art.1 Doel en werkwijze**

Het doel van deze overeenkomst is het vastleggen van de (werk)afspraken tussen de Veiligheidsregio en de gemeente Enschede over de activering van een regionaal publieksinformatienummer en de inzet van het KCC van de gemeente Enschede daarbij tijdens een crisis. De werkwijze ligt vast in bijlage 1 bij deze overeenkomst. Uitgangspunt is dat de algemeen commandant communicatie (ACC) van de Veiligheidsregio het mandaat heeft om te besluiten tot inzet van het KCC.

### **Art. 2 Inzet en alarmering**

1. De werkwijze en de inzet van het KCC liggen vast in bijlage 1 van deze overeenkomst.
2. Enkele leidinggevenden van het KCC van de gemeente Enschede zijn aangewezen als Coördinator Publieksinformatie van de kolom Crisiscommunicatie binnen de crisisorganisatie van de VRT. Dit team bestaat uit minimaal 4 functionarissen.
3. Gemeente Enschede zorgt ervoor dat in het alarmeringssysteem iTel alert te allen tijde de juiste (bereikbaarheid) gegevens zijn opgenomen van deze Coördinatoren Publieksinformatie.
4. De ACC heeft het mandaat om het publieksinformatienummer in werking te stellen.

### **Art. 3 Informatievoorziening partijen en evaluatie**

1. Partijen informeren elkaar over en weer over relevante ontwikkelingen die voor de uitvoering van deze overeenkomst van belang kunnen zijn.
2. Partijen zijn verantwoordelijk voor de implementatie van de afspraken in deze overeenkomst binnen de eigen organisatie.
3. Indien er naar aanleiding van een crisis behoefte is om een inzet te evalueren, kan de Coördinator Publieksinformatie of de ACC hiertoe besluiten.

### **Art 4. Kostenverdeling**

De gemeente Enschede brengt geen kosten in rekening bij de Veiligheidsregio voor het publieksinformatienummer en de inzet van het KCC.

### **Art 5. Aanvang, duur, beëindiging en borging van de dienstverleningsovereenkomst**

1. De overeenkomst treedt in werking met ingang van datum ondertekening door beide partijen voor de duur van 1 jaar. Deze overeenkomst wordt daarna stilzwijgend verlengd, telkens met een periode van een jaar onder dezelfde voorwaarden.
2. De dienstverleningsovereenkomst kan jaarlijks voor het einde van de overeenkomst door partijen worden opgezegd met een opzegtermijn van drie maanden.
3. De dienstverleningsovereenkomst wordt jaarlijks door een vertegenwoordiging van partijen geëvalueerd. Het initiatief daartoe wordt genomen door de Veiligheidsregio.
4. In geval van opzegging dienen, indien de Veiligheidsregio dat wenselijk acht en schriftelijk kenbaar maakt, reeds lopende trajecten afgerond te worden door de gemeente Enschede. De gemeente Enschede draagt in dat geval zorg voor een correctie overdracht van alle benodigde informatie aan de VRT.
5. De Veiligheidsregio neemt het initiatief indien deze overeenkomst dient te worden aangepast.

### **Artikel 6 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op deze overeenkomst en al hetgeen hieruit voortvloeit is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die naar aanleiding van deze overeenkomst tussen partijen mochten ontstaan worden zoveel als mogelijk eerst in onderling overleg opgelost. Mocht zulks niet lukken dan staat het partijen vrij om een geschil aanhangig te maken bij de rechtbank Overijssel.

### **Ondertekening**

Aldus overeengekomen en ondertekend, te Enschede

De heer J.W. Kradolfer

Algemeen directeur/

Gemeentesecretaris gemeente Enschede

Datum:

De heer H. Meuleman

Directeur Crisisbeheersing  
Veiligheidsregio Twente

Datum:

## Bijlage 1: Inzet procedure KCC Enschede als publieksinformatienummer Twente

### Inzetcriteria

Het Publieksinformatienummer (PIN) kan worden ingezet bij een incident of ramp in één of meerdere gemeente(n) in de Veiligheidsregio Twente. De ACC heeft het mandaat om daartoe te besluiten. Zijn besluit is onder meer gebaseerd op:

- de vaststelling dat er een grote informatiebehoefte is;
- of er een verwachting is dat deze er gaat komen;
- informatie online kennelijk onvoldoende is om aan de informatiebehoefte te voldoen
- het landelijke Slachtoffer Informatie Systeem (SIS) wordt ingezet;
  - Waarbij verwanten naar het verwantencontactnummer kunnen bellen indien verwanten mogelijk vermist zijn geraakt bij een incident
  - Waarbij voor de overige vragen over het incident naar het publieksinformatienummer van de regio kan worden verwezen.

### Instellen

1. De Algemeen Commandant Communicatie (ACC) activeert het scenario Publieksinformatie binnen iTel Alert.
2. De ACC neemt na activatie telefonisch contact op met de coördinator PIN die de oproep heeft geaccepteerd en bespreekt met hem/ haar:
  - a. Het totaalbeeld van het incident.
  - b. De verwachte informatiebehoefte.
  - c. De concrete taken en acties die daaruit voortvloeien.
  - d. Wie de vaste contactpersoon is voor de coördinator PIN.
3. Indien het PIN operationeel is, vindt hierover communicatie plaats via het platform Twenteveilig.
4. De aansturing van het team call agents vindt plaats vanuit de eigen werkruimte van het KCC Enschede
5. Het crisistelefoonteam bestaat uit een pool van minimaal 25 KCC medewerkers, welke jaarlijks een training gespreksvaardigheden in crisissituaties volgen welke door de VRT wordt aangeboden. De Coördinator Publieksinformatie volgt minimaal één oefening uit het "Opleiden, Trainen en Oefenen" programma van VRT.

### Afschalen

1. Werkzaamheden worden pas afgeschaald na afstemming met de Algemeen Commandant Communicatie
2. Daarbij worden afspraken gemaakt over:
  - a. Wanneer het nummer 'uit de lucht gaat'.
  - b. Wat er met de openstaande vragen moet gebeuren.
  - c. Inschatting van de behoefte aan nazorg bij de ingezette medewerkers.
3. De inzet wordt zo snel mogelijk geëvalueerd door het team crisisbeheersing Veiligheidsregio Twente

### Bijbehorende producten:

- Infographic inzet publieksinformatienummer