



Brandweer  
Gemeente Rotterdam

# Wat kunt u van onze dienstverlening verwachten



## Service normen

januari 2003

Een stad met ruim 600.000 inwoners, enorme industriële complexen, de grootste haven ter wereld en een uitgebreid netwerk aan water-, weg- en spoorverbindingen vraagt om goede bescherming. De Gemeentelijke Brandweer Rotterdam speelt een belangrijke rol in de veiligheidszorg voor dit gebied.

Onze voornaamste taak is het redden van mens en dier en het blussen en voorkomen van brand.

Wij rukken onder meer uit bij de melding van:

- beknelde slachtoffers;
- te water geraakte personen en auto's met inzittende(-n);
- incidenten met gevaarlijke stoffen;
- gevaarlijke situaties na bijzondere weersomstandigheden;
- acute noodsituaties als wateroverlast en het bevrijden van in liften opgesloten mensen.

Voor het bieden van deze spoedeisende hulp beschikken wij over tien met personeel en materieel bezette kazernes. Deze kazernes zijn goed over de stad verspreid. Daarom is de brandweer in staat te voldoen aan de landelijke normen voor het tijdig ter plaatse zijn.

Naast de directe hulpverlening is het minstens zo belangrijk om brand en andere incidenten te voorkomen; met andere woorden 'preventie'. Preventie bij de brandweer valt te omschrijven als het beoordelen en het stellen van vergunningseisen voor gebouwen en andere objecten om deze zo goed mogelijk te beveiligen tegen noodsituaties zoals brand.

**Wij vinden het belangrijk dat onze dienstverlening van goede kwaliteit is en professioneel wordt uitgevoerd. U kunt ons daarop aanspreken. Wat u van ons mag verwachten, hebben wij daarom in een aantal toezeggingen, in de vorm van servicenormen vastgelegd.**

## **Hierop kunt u rekenen bij spoedeisende situaties**

### **Het invoeren van hulp**

- ingeval van een dringende (brand)melding zijn wij binnen 8 minuten na melding ter plaatse.  
*Toelichting:* De brandweer is het snelst ter plaatse als u het 112-alarminummer belt. U wordt dan zo snel mogelijk doorverbonden naar de brandweeralarmcentrale.
- wanneer deze termijn van 8 minuten niet wordt gehaald, kunnen belanghebbenden rekenen op uitleg, wanneer zij daar achteraf naar vragen.  
*Toelichting:* In ongeveer tien procent van de gevallen is de brandweer niet aanwezig binnen de gestelde tijd. De oorzaak is bijna altijd gelegen in verkeersopstoppingen en andere niet-voorzienbare wegversperringen.
- de brandweer komt altijd ter plaatse, bij ieder spoedeisend incident waarvoor zij is gealarmeerd. Afhankelijk van het type incident worden personeel, materieel en middelen gealarmeerd en ingezet zodat adequaat optreden kan worden.

### **Optreden van brandweerpersoneel**

Ons personeel werkt volgens afgesproken inzetprocedures, waarvan de belangrijkste aspecten zijn dat zij:

- alles in het werk zetten om -binnen hun mogelijkheden en eigen veiligheid- allereerst mens en dier te redden;
- eerste hulp aan slachtoffers bieden;
- er alles aan zullen doen te voorkomen dat brand zich kan uitbreiden;
- schade aan het milieu zoveel mogelijk proberen te beperken;
- brand blussen;
- zoveel mogelijk water-, rook- en andere schade zullen beperken;
- in geval van schade verzoekt de bevelvoerder van de brandweer een coördinator van Salvage ter plaatse te komen.  
*Toelichting:* Deze coördinator is in dienst van Salvage, een samenwerkingsverband van verzekeraars. De brandweer is niet verantwoordelijk voor het werk van Salvage en kan dan ook niet garanderen binnen hoeveel tijd de coördinator ter plekke is. De praktijk leert dat dit ongeveer 30 tot 60 minuten duurt.