



Hieronder staan vragen en antwoorden met betrekking tot de nieuwe werkwijze van wat te doen bij pechhulp? Ze zijn onderverdeeld in de twee categorieën '[watersporters](#)' en '[hulpverleners](#)'. Op onze website [kustwacht.nl](#) staat meer informatie over dit onderwerp. Contactgegevens van maritieme hulpverleners staan op [kustwacht.nl/hulp](#). Staat je vraag er niet bij? Neem dan [contact op](#).

Watersporters

1. Wat verandert er voor de watersporter?

De watersporter dient zich voor te bereiden met wie contact kan worden opgenomen als er maritieme assistentie (pechhulp) benodigd is. Op [www.kustwacht.nl/hulp](#) is een lijst te vinden van maritieme hulpverleners die onder andere actief zijn in de Nederlandse wateren. Een tip is om deze lijst te printen of op te slaan op de telefoon. Ook dient de watersporter te weten wat eventueel gedekt wordt door de verzekeraar en wat niet. Neem daarvoor contact op met de verzekeraar over wat wel en niet gedekt wordt.

2. Waarom deze werkwijze?

De nieuwe werkwijze is voortgekomen uit het overleg dat door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat wordt gevoerd met de maritieme hulpverleners (bergers), de Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij (KNRM) en de Kustwacht. De Kustwacht is verantwoordelijk voor search and rescue en noodhulp. Voor niet-spoedeisende hulp zijn meerdere (commerciële) aanbieders. De hulpvrager blijft zelf bepalen welke hulp aanvaard wordt.

3. Hoe bepaalt de Kustwacht of het spoedeisend is of niet?

Als de hulpvrager contact opneemt met het Kustwachtcentrum worden een aantal vragen gesteld, zoals de positie van het schip, de situatie aan boord, opvarenden, gewonden aan boord, weersomstandigheden etc... Op basis daarvan wordt een zogenoemde 'triage' uitgevoerd en bepaalt of het spoedeisend is of niet.

4. Wordt maritieme assistentie (pechhulp) vergoed door mijn verzekeraar?

Neem daarvoor contact op met je verzekeraar voor wat wel/niet vergoed wordt.

5. Met wie moet ik contact opnemen als het een zoek- en reddingsactie (SAR) betreft?

Bij noodsituaties dient altijd contact met de Kustwacht te worden opgenomen. Bij zoek- en reddingsacties, ofwel search and rescue (SAR), wordt direct door de Kustwacht hulpverlening opgestart.

6. Ik heb geen telefoonbereik, maar wel een VHF aan boord, wat dan?

Als er geen telefoonbereik is, dan kan de Kustwacht de hulpvrager in contact brengen met de hulpverleners. De Kustwacht stelt dan de hulpverleners en bergers op de hoogte, die vervolgens contact zullen opnemen met de hulpvrager om het af te handelen. De hulpverlener zal dan ook via VHF contact opnemen. De hulpvrager dient dan wel toestemming te geven dat de Kustwacht de gegevens deelt met de bergers. Dit betreffen alle hulpverleners genoemd op [www.kustwacht.nl/hulp](#). De Kustwacht heeft verder geen rol in de afwikkeling van de hulpvraag.

7. Mijn schip is langer dan 20 meter en ik heb sleephulp nodig.

Voor het slepen van grotere vaartuigen is een gecertificeerde sleepboot nodig. Neem daarvoor contact op met een hulporganisatie. Op [www.kustwacht.nl/hulp](#) is een lijst te vinden van maritieme hulpverleners die onder andere actief zijn in de Nederlandse wateren.



8. Kan deze werkwijze wel al zo snel ingevoerd worden?

De (commerciële) maritieme hulpverleners zijn al actief op de verschillende Nederlandse wateren. Dus voor de watersporter wijzigt alleen de manier waarop maritieme assistentie ingeschakeld wordt. Dit dient door de watersporter zelf gedaan te worden en niet via de Kustwacht. Ook bestaan hier al verzekeringen voor. Neem daarvoor contact op met je verzekeraar over wat wel en niet gedekt wordt

9. Worden watersporters aan hun lot overgelaten?

Nee. Er wordt van de watersporters verwacht om voorbereid het water op te gaan en dus te weten wat te doen als maritieme assistentie benodigd is. Daar hoort dus bij met wie contact kan worden opgenomen voor maritieme assistentie (pechhulp). Een overzicht van hulpverleners staat op www.kustwacht.nl/hulp. Bij noodsituaties coördineert de Kustwacht vanzelfsprekend de hulpverlening.

10. Wat als ik geen contact krijg met een hulpverlener?

Neem dan (nogmaals) contact op met de Kustwacht. De Kustwacht kan dan de hulpvrager in contact brengen met de hulpverleners.

11. Zijn bergers 24/7 via VHF bereikbaar? (zie ook vraag Ik heb geen telefoonbereik...)

Nee, de bergers zijn niet 24/7 via VHF bereikbaar. Als er geen telefoonbereik is, dan kan de Kustwacht de hulpvrager in contact brengen met de hulpverleners. De Kustwacht stelt dan de hulpverleners en bergers op de hoogte, die vervolgens contact zullen opnemen met de hulpvrager om het af te handelen. De hulpverlener zal dan ook via VHF contact opnemen. De hulpvrager dient dan wel toestemming te geven dat de Kustwacht de gegevens deelt met de bergers. De Kustwacht heeft verder geen rol in de afwikkeling van de hulpvraag.

12. Wat als de situatie eerst niet spoedeisend is, maar de omstandigheden wijzigen waardoor ik toch in nood raak?

Dan dient onmiddellijk het Kustwachtcentrum geïnformeerd te worden, zodat spoedeisende hulpverlening opgestart kan worden.

13. Mogen reddingboten van de KNRM slepen?

Reddingboten mogen slepen, net als al alle vaartuigen op het water. Dit is wel gelimiteerd tot een lengte van 20 meter van de gesleepte eenheid. Voor het slepen van grotere vaartuigen is een gecertificeerde sleepboot nodig. Een uitzondering hierop is in spoedeisende situaties.

Echter worden bij maritieme assistentie (pechhulp) de KNRM-reddingboten niet gealarmeerd of gecoördineerd door de Kustwacht. De hulpvrager dient zelf contact op te nemen met de KNRM. Op www.kustwacht.nl/hulp is een lijst te vinden van maritieme hulpverleners die onder andere actief zijn in de Nederlandse wateren. De hulpvrager bepaalt zelf welke hulp aanvaard wordt.

14. Wat is het verschil tussen een berger en de KNRM?

De bergers zijn commerciële hulporganisaties die helpen bij 'pechsituaties', de KNRM is een vrijwilligersorganisatie die zich inzet voor het redden van mens en dier.



15. Waar kan ik meer informatie vinden?

Op www.kustwacht.nl/onderwerp/pechhulp staat meer uitgelegd over de nieuwe werkwijze. Hier staat de uitleg inclusief veel gestelde vragen, infographics en een video. Staat je vraag er niet bij? Neem dan contact op via www.kustwacht.nl/contact/vragenformulier.

16. Zijn de hulpverleners 24/7/365 beschikbaar?

Op www.kustwacht.nl/hulp is een lijst te vinden van maritieme hulpverleners die onder andere actief zijn in de Nederlandse wateren. Ze streven naar een 24/7/365 service in het werkgebied.

17. Wat is de rol van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat?

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat voerde het overleg met de maritieme hulpverleners (bergers), de Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij (KNRM) en de Kustwacht. Het ministerie heeft de Kustwacht de opdracht gegeven om deze nieuwe werkwijze in te voeren.

18. Ik wil dat de KNRM mij helpt, mag dat?

Ja, de hulpvrager blijft zelf bepalen welke hulp aanvaard wordt.

19. Ik wil dat een berger mij helpt. Hoe kan ik die bereiken?

Op www.kustwacht.nl/hulp is een lijst te vinden van maritieme hulpverleners die onder andere actief zijn in de Nederlandse wateren.

20. Ik wil dat de KNRM mij helpt. Alarmeert de Kustwacht ze dan voor mij?

Nee, bij maritieme assistentie (pechhulp) dient de hulpvrager zelf contact op te nemen met de KNRM. Op www.kustwacht.nl/hulp is een lijst te vinden van maritieme hulpverleners die onder andere actief zijn in de Nederlandse wateren.

21. Is maritieme assistentie (pechhulp) gratis? / Kan ik een factuur krijgen voor de geleverde hulp?

Als je hulp krijgt, is het goed om vast te stellen van wie je deze hulp krijgt en onder welke voorwaarden. Stel indien nodig een overeenkomst op. Neem eventueel contact op met je verzekeraar over wat wel en niet gedekt wordt.

22. Met wie worden mijn gegevens gedeeld als ik toestemming geef om die te delen met de hulpverleners?

Na toestemming van de hulpvrager stuurt de Kustwacht een e-mail met de hoogst noodzakelijke gegevens naar een standaard verzendlijst. In deze verzendlijst zijn alle hulpverleners (behalve de KNRM) opgenomen die op www.kustwacht.nl/hulp staan. Deze kunnen dus allemaal contact opnemen.

23. Zijn alle hulpverleners en bergers die beschikbaar zijn voor maritieme assistentie te vinden via www.kustwacht.nl/hulp?

Op www.kustwacht.nl/hulp staan alle hulpverleners en bergers die een gedragscode met de Kustwacht hebben afgesloten.

24. Als ik geen contact kan krijgen met de bergers in het gebied waar ik mij bevind, kan ik dan contact opnemen met bergers uit de andere gebieden?

Ja, de hulpvrager blijft zelf bepalen welke hulp aanvaard wordt.



Hulpverleners

25. Ik wil genoemd worden op de lijst van aanbieders zoals die staat op de website van de Kustwacht, kan dat?

Stuur een e-mail met de naam van de organisatie, telefoonnummer, website en de regio waar je met maritieme hulpverlening actief bent naar info@kustwacht.nl. Naar aanleiding van de aanvraag wordt vanuit de afdeling operaties contact opgenomen. De organisatie dient wel een (commerciële) aanbieder te zijn van maritieme hulpverlening die voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.

26. Mijn gegevens op de website (www.kustwacht.nl/hulp) van de Kustwacht kloppen niet?

Stuur een e-mail naar communicatie@kustwacht.nl met de juiste gegevens. Dan wordt dit aangepast op de pagina.

27. Wat staat er in de gedragscode die ik moet tekenen om op de lijst van de website te komen?

Hierin staan beschikbaarheidseisen (streven naar 24/7/365 service in het werkgebied van de Kustwacht) en werkafspraken van hoe we met elkaar omgaan. Er staat onder andere in de overeenkomst, dat bij klachten gebruik wordt gemaakt van de klachtenprocedure, dat voor de veiligheid wordt gezorgd aan boord van de gesleepte eenheid, indien bemand, door het aan boord zetten van een veiligheidsfunctionaris. Deze gedragscode wordt tijdens een gesprek met Operaties Kustwacht verder toegelicht. Noot: deze gedragscode wordt momenteel opgesteld.

28. Hoe weet ik of er een hulpvrager (pechgeval) is?

De hulpvrager dient zelf contact op te nemen met een hulpverlener. Op het moment dat de hulpvrager aan de Kustwacht vraagt om de hulpverleners te informeren, stuurt de Kustwacht een e-mail naar de hulpverleners. Ook wordt via de pager een alert verstuurd naar de hulpverleners in de desbetreffende regio. In de e-mail staan beknopt de benodigde gegevens als naam schip, locatie en telefoonnummer.

29. Ik krijg geen e-mails met hulpverzoeken?

Stuur een e-mail naar info@kustwacht.nl om te laten controleren of je e-mailadres juist in de verzendlijst staat.

30. Waarom stuurt de Kustwacht een page-alarm aan de hulpverleners?

Op die manier worden de hulpverleners snel op de hoogte gesteld dat er een hulpvrager is in een bepaald gebied. In een separate e-mail staan beknopt de benodigde gegevens als naam schip, locatie en telefoonnummer.

31. Ik krijg e-mails met hulpvragers (pechgevallen) uit een regio waar ik niet actief ben.

32. Ik wil geen e-mails met pechgevallen uit een regio waar ik niet actief ben.

Dat is niet mogelijk. We hanteren een verzendlijst waar alle hulpverleners in staan opgenomen die ook op www.kustwacht.nl/hulp staan. Dit voor de eenvoud en om niet meerdere verzendlijsten te hanteren. Wel worden de pager-alarmeringen per regio verstuurd.



33. Wat zijn de capcodes voor de pagers?

34. Hoe zijn de gebieden/regio's met betrekking tot de alarmering ingedeeld?

De volgende gebieden hebben een aparte capcode:

- Noordzee (noord van IJmuiden)	cap: 17.51.100
- Noordzee (zuid van IJmuiden)	cap: 17.51.101
- Waddenzee	cap: 17.51.102
- IJsselmeer, Markermeer, Randmeren	cap: 17.51.103
- Zuidhollandse stromen	cap: 17.51.104
- Zeeuwse stromen	cap: 17.51.105

35. Verstrekt de Kustwacht pagers?

Nee, hier dient zelf voor gezorgd te worden.

36. Ik ben het niet eens met de werkwijze van de Kustwacht.

Maak bij klachten of een andere zienswijze over de werkwijze gebruik van ons klachtenformulier. Dan zullen we dit namelijk volgens een vaste interne procedure behandelen. Het formulier is te vinden op <https://www.kustwacht.nl/klachtenformulier>.

37. Waar vind ik de gedragscode?

De gedragscode wordt momenteel opgesteld.