

SIS-inzet Den Haag 7 december 2024

SIS/ 'Ik zoek mijn naaste' in de praktijk



Slachtofferinformatiesystematiek (SIS) is een landelijke werkwijze die bij een incident zorgt voor snelle en zorgvuldige informatie aan ongeruste verwanten. SIS is de naam van de werkwijze die professionals gebruiken. Gemeenten en veiligheidsregio's kunnen deze werkwijze inzetten onder de naam SIS en communiceren naar buiten toe 'Ik zoek mijn naaste'. Op zaterdag 7 december 2024 is SIS/ 'Ik zoek mijn naaste' voor de zevende keer ingezet, dit keer na een explosie in een appartementencomplex. Het is de eerste keer dat 'Ik zoek mijn naaste' onder de nieuwe naam en huisstijl is ingezet (voorheen Verwantencontact). Hoe verliep deze inzet?



Inzet SIS na explosie in Den Haag

Op zaterdag 7 december 2024 is SIS ingezet na een explosie in een appartementencomplex op de Tarwekamp in Den Haag. Bij deze explosie zijn 5 personen gewond geraakt, 6 personen zijn om het leven gekomen.

Verloop van de inzet

Om 08:55 uur belt het hoofd ondersteuning bevolkingszorg (HON-Bz) van de Veiligheidsregio Haaglanden naar het Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum (LOCC). Hij belt in opdracht van de algemeen commandant bevolkingszorg (AC-Bz) en vraagt het LOCC om het SIS te activeren vanwege een explosie in Den Haag.

De volgende overwegingen spelen hierbij een rol:

- > Diverse woningen zijn ingestort.
- > Code 20 is door de GHOR afgegeven (verwachting dat er tussen de 20 en 30 slachtoffers zijn).
- > Het getroffen gebied heeft bewoners met ook een andere nationaliteit. SIS dient er daarom rekening mee te houden dat bellers mogelijk de Nederlandse taal niet spreken.

Het verdere verloop van de inzet is gevisualiseerd in de tijdlijn op de volgende pagina.

De inzet verloopt daarna als volgt:



Feiten en cijfers

13

Ingezette medewerkers SIS

1 teamleider SIS

1 coördinator frontoffice

6 medewerkers frontoffice

2 liaisons backoffice GHOR

1 coördinator backoffice politie

2 medewerker backoffice politie

62

Ingekomen oproepen bij 'Ik zoek mijn naaste'

46 sec

Gemiddelde antwoordsnelheid

6.57 min

Gemiddelde gespreksduur

23

Geregistreerde vermisten (ingediende zoekvragen van verwanten)

7 vermisten die als 'teruggevonden en veilig' worden gemeld (ingetrokken zoekvragen)

3 vermisten die gematcht kunnen worden met een slachtoffer (1 match in het ziekenhuis, 2 op de opvanglocatie)

13 vermisten die niet gematcht kunnen worden met een slachtoffer

Wat gaat goed?

Activering van SIS

- › Het LOCC alarmeert alle piketfunctionarissen van SIS in 19 minuten. Dit is binnen de afgesproken streeftijd van 30 minuten.

Frontoffice proces

- › SOS International vervult binnen de organisatie SIS voor het eerst de frontoffice-rol. De wachttijd blijft altijd onder één minuut. De frontoffice ervaart de telefoongesprekken als netjes en adequaat. Bij het terugbellen van verwanten met een openstaande zoekvraag na 20:00 uur reageren zij over het algemeen rustig en begripvol, ondanks hun aanhoudende onzekerheid.

Aanleveren van gegevens ziekenhuizen, GHOR en opvanglocatie

- › Direct na de activatie van SIS door de veiligheidsregio waar het incident plaatsvindt, neemt een GHOR-liaison vanuit huis contact op met de sectie geneeskundige zorg van de incidentregio en de buurregio. Zij wisselen contactgegevens uit en maken de eerste afspraken over het delen van slachtoffergegevens. Dit vroege contact draagt mogelijk bij aan een snelle aanlevering en verwerking van gegevens. De eerste ziekenhuislijsten komen om 10:22 uur binnen bij de backoffice, die op dat moment net operationeel is. Gedurende de dag blijven de slachtoffergegevens snel en volgens afspraak binnenkomen.
- › Op verzoek van de veiligheidsregio worden in de middag ook de gegevens gedeeld van de slachtoffers op een opvanglocatie. Deze worden gedeeld met de teamleider SIS die ze vervolgens deelt met de liaison GHOR. De liaison voert deze gegevens in. Hier komen 2 matches uit.

Interne afstemming processen backoffice SIS

- › Voor het eerst wordt de operationele voorziening van SIS in een nieuwe samenstelling en onder een nieuwe naam geactiveerd. Zowel voor de frontoffice-collega's van SOS International als de backoffice-collega's van de politie (Centrum voor Biometrie) is dit de eerste inzet. De onderlinge afstemming verloopt volgens procedure en afspraak.

Wat valt op en heeft aandacht nodig?

Wat betekent het als je SIS activeert?

- › Bij de activering van SIS zet de teamleider veel acties uit bij de veiligheidsregio. Wees hierop voorbereid en bespreek met de medewerkers bevolkingszorg (contactpersonen SIS) en communicatie welke acties in de 'koude' fase voorbereid kunnen worden. Bijvoorbeeld het op voorhand inventariseren en beschikbaar hebben van de telefoonnummers van de secties geneeskundige zorg en politiezorg, en het publieksinformatienummer van gemeenten of veiligheidsregio's.

Publiekscommunicatie

- › Tussen het operationeel zijn van de telefoonlijn van 'Ik zoek mijn naaste' en het uiteindelijk communiceren van dit nummer door de gemeente/veiligheidsregio zit ruim twee uur. Dit komt met name doordat het publieksinformatienummer nog niet beschikbaar is. Het is van belang voor de getroffen en dat het nummer van 'Ik zoek mijn naaste' zo snel mogelijk gecommuniceerd wordt, ook als het publieksinformatienummer nog niet beschikbaar is.
- › Er is een typefout gemaakt in het bericht waardoor het verkeerde telefoonnummer online staat en ook verder gedeeld wordt door andere media. Laat daarom altijd het nummer controleren door een collega van de sectie communicatie. Een typefout is snel gemaakt en het corrigeren van het nummer blijkt lastig, omdat een fout nummer snel door andere media wordt overgenomen.
- › Tijdens de persconferentie is de boodschap dat getroffen en naar het nummer van 'Ik zoek mijn naaste' kunnen bellen. Er is niet specifiek gemeld waarvoor 'Ik zoek mijn naaste' bedoeld is. Getroffen en kunnen namelijk meerdere hulpvragen hebben. Mogelijk heeft dit geleid tot de extra telefoontjes met andere vragen dan zoekvragen die de frontoffice heeft ontvangen.

Bekendheid SIS bij regionale politiefunctionarissen

- › De coördinator politie in de backoffice legt tijdens de inzet na 4 uur telefonisch contact met de sectie politiezorg in de veiligheidsregio. Dit vormt geen belemmering voor het verloop van deze inzet. Dit komt doordat de identiteit van de overleden slachtoffers en/of vermisten tijdens deze inzet niet vastgesteld kan worden. Bij een incident waar dit wel het geval is, is snelle informatie-uitwisseling essentieel voor de bevestiging van de identiteit van de overleden slachtoffers en het maken van matches.
- › De regionale recherche belt tijdens de inzet naar de contactpersoon SIS van de veiligheidsregio om te informeren naar vermisten. De organisatie SIS blijkt niet bekend bij iedereen van de regionale politie. Zorg daarom voor meer bekendheid bij de politie over de organisatie SIS en de werkwijze van de backoffice en leg vanuit de backoffice politie al vroeg contact met de regionale sectie politiezorg.

Afstemmen moment van afschaling

- › Het bepalen van het afschaalmoment is lastig tijdens de inzet omdat onduidelijk is of alle slachtoffers zijn gevonden. Als op een gegeven moment geen slachtoffers meer gevonden worden en er geen telefoontjes meer binnen komen, besluit de organisatie SIS de frontoffice te sluiten en af te schalen om 18:16 uur. Kort na de afschaling, opent de frontoffice opnieuw de telefoonlijn van 'Ik zoek mijn naaste' omdat er zoekvragen binnenkomen bij het publieksinformatienummer van de gemeente. De nieuwe piek in telefoontjes ontstaat mogelijk doordat vlak na afschaling van SIS in de media bekend wordt dat een vierde slachtoffer is gevonden en naar het ziekenhuis is gebracht.
- › Na het sluiten van het telefoonnummer van 'Ik zoek mijn naaste' verwijst de telefoonlijn automatisch door naar het algemene telefoonnummer van de politie. Daarnaast bevat de website van 'Ik zoek mijn naaste' geen actieve communicatie over het wel of niet actief zijn het telefoonnummer. Bij de veiligheidsregio is dit niet bekend. Het is daarom belangrijk dat de organisatie SIS en de veiligheidsregio vooraf samen bespreken welke stappen nodig zijn voor de afschaling en op welke wijze de afspraken moeten worden weggezet binnen de crisisorganisatie.

De inzet van SIS wordt alleen beëindigd als is voldaan aan alle onderstaande criteria:

- › Er komen (bijna) geen telefoontjes bij de frontoffice meer binnen en deze worden ook niet meer verwacht;
- › Alle slachtoffergegevens van ziekenhuizen zijn binnen, er worden (op korte termijn) geen nieuwe gegevens meer verwacht en alle gegevens zijn ingevoerd in de webapplicatie;
- › Alle mogelijke matches zijn gemaakt en de contactverwanten zijn geïnformeerd;
- › Voor elke openstaande zoekvraag is een contactverwant aangewezen.

Lange inzet

- › SIS is uiteindelijk actief van 09:00 tot 20:18 (frontoffice) en 22:30 (backoffice). Dit is langer dan bij eerdere inzetten. Dit komt mede doordat het lastig is om het aflossingsmoment te bepalen. In de middag lijkt het erop dat de organisatie SIS snel kan afschalen. Maar wanneer dit niet gebeurt, lost de operationele voorziening een deel van de collega's af, terwijl anderen blijven werken. Hierdoor blijven sommige collega's (te) lang aan het werk. Zorg daarom voor een tijdige aflossing en bespreek dit tijdens het afstemmingsoverleg met de front- en backoffice. Dit is al na vier uur van de inzet. Van belang is dat de aflossing na zes uur geregeld wordt, zodat de aflossing na acht uur kan plaatsvinden. Afhankelijk van het incident kan de aflossing ook vanuit huis worden uitgevoerd door de teamleider SIS en de liaisons GHOR.

Tips in het kort

- > Communiceer snel over de opening van het telefoonnummer van 'Ik zoek mijn naaste', gebruik hiervoor de toolkit en controleer tijdens een inzet in de sectie communicatie of het juiste nummer wordt gecommuniceerd. Zorg hierbij ook dat het nummer op de juiste manier wordt uitgelegd en dat duidelijk is waarvoor mensen kunnen bellen naar het telefoonnummer van 'Ik zoek mijn naaste'.
- > Maak duidelijke afspraken over de uitwisseling van slachtoffergegevens met buurregio's. Tijdens deze inzet verloopt de uitwisseling goed.
- > Zorg voor meer bekendheid bij de politie over SIS en de werkwijze van de backoffice en leg vanuit de backoffice politie gedurende een inzet al vroeg contact met de regionale sectie politiezorg.
- > Bereid de afschaling multidisciplinair voor en neem ruim (minimaal een uur) de tijd om dit te organiseren. Maak hierbij gebruik van de checklist voor de contactpersoon SIS.
- > Organiseer tijdig aflossing voor operationele organisatie SIS. Start hiermee na 6 uur zodat de organisatie na 8 uur kan aflossen.
- > Er is een [online toolkit voor communicatie](#).

Meer weten over SIS

Meer informatie over SIS vind je op nipv.nl/sis.



**ikzoek
mijnnaaste.nl**