

Slachtofferinformatiesystematiek (SIS) is een landelijke aanpak die bij een incident zorgt voor snelle en zorgvuldige informatie voor verwanten. Gemeenten, GHOR en politie werken samen binnen SIS. Bij een incident kan een verwant bellen naar Verwantencontact 088 269 00 00. SIS is voor het eerst ingezet bij het ongeval met de monstertruck in Haaksbergen in september 2014. Welke successen en leerpunten leverde deze SIS-inzet op?

SIS-inzet in Haaksbergen

Op 28 september 2014 reed een monstertruck bij een stunt tijdens een motorevent in Haaksbergen het publiek in. Het ging mis toen de monstertruck niet op tijd stopte en het publiek inreed. Er vielen 3 doden en 23 gewonden, waaronder 5 zwaargewonden. Tijdens dit ongeval zette veiligheidsregio Twente SIS in. Veiligheidsregio Twente schakelde SIS in omdat tijdens het incident veel mensen wilden weten wie door de monstertruck waren aangereden. De veiligheidsregio belde hiervoor om 17:50 uur het Landelijke Operationeel Coördinatiecentrum (LOCC) in Driebergen. Na deze activering riep de piketfunctionaris van het LOCC de functionarissen van de landelijke voorziening SIS direct op. Om 18.00 uur was het verwanteninformatienummer bij de ANWB in Assen bereikbaar. Binnen anderhalf uur na de activering was de landelijke backoffice SIS in Driebergen operationeel. De teamleider SIS onderhield vanuit de backoffice contact met de ANWB en de veiligheidsregio. Verder waren de liaison GHOR en politiemedewerkers van het Landelijke Team Forensische Opsporing (LTFO) in de backoffice aanwezig.



In de backoffice vindt de matching plaats tussen vermiste personen en gewonde of dode slachtoffers. Uiteindelijk is één verwant gebeld dat zijn naaste in het ziekenhuis ligt. De overige verwanten van de slachtoffers zijn geïnformeerd door het ziekenhuis of door de politie Twente. In overleg met veiligheidsregio Twente werd SIS na circa vier en half uur om 22.30 uur afgeschaald.

Wat ging goed?

De SIS-inzet is succesvol verlopen.

Opschaling

De veiligheidsregio Twente wist hoe zij SIS kon inschakelen en deed dat ook. Na de activering door de veiligheidsregio heeft het LOCC direct de landelijke onderdelen gealarmeerd. Deze onderdelen, de frontoffice bij de ANWB in Assen en de backoffice in Driebergen, waren respectievelijk binnen 5 minuten en 90 minuten operationeel. Dit is binnen de gewenste tijd voor activering van SIS.

Frontoffice

De frontoffice bij de ANWB in Assen heeft zijn werk goed gedaan. Er zijn 53 telefonische oproepen binnengekomen waarvan er 37 zijn behandeld. 16 bellers hebben na het horen van het antwoordbandje de verbinding verbroken. Het antwoordbandje informeerde de bellers dat de telefoonlijn uitsluitend bedoeld is voor het doorgeven van een persoon waarnaar men op zoek is. Voor andere vragen werd men doorverwezen naar het publieksinformatienummer van de gemeente Haaksbergen. Er zijn 15 telefonisten ingezet. De gemiddelde wachtduur voor de bellers was 0,31 minuten. De vragen die bij de frontoffice binnenkwamen, waren divers: moeder zoekt kind, leraar zoekt leerling. In ieder telefoongesprek werd aangegeven dat de beller ook zelf moet proberen contact te zoeken met de vermiste persoon. Verschillende verwanten belden in de loop van de avond dat de zoekvraag niet meer nodig was, omdat de vermiste persoon terecht was.

Slachtoffergegevens

De gewonde slachtoffers zijn vervoerd naar vijf ziekenhuizen. Het aanleveren van de gegevens vanuit deze ziekenhuizen verliep goed. De drie ziekenhuizen in de veiligheidsregio Twente gaven de gegevens rechtstreeks door aan de sectie GHOR van veiligheidsregio Twente. Voor de ziekenhuizen buiten de eigen veiligheidsregio zijn er twee routes. Het ziekenhuis in Winterswijk (veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland) leverde de gegevens ook rechtsreeks aan de sectie GHOR. Het ziekenhuis in Deventer (veiligheidsregio IJsselland) leverde de gegevens via de Directeur Publieke Gezondheid van IJsselland aan de Directeur Publieke Gezondheid van Twente, die deze doorzette naar de sectie GHOR. De sectie GHOR heeft de ontvangen gegevens direct doorgezet naar de backoffice in Driebergen.

Wat kan beter

De eerste SIS-inzet levert ook leerpunten op.

Informatiesysteem SVIS

Het informatiesysteem SVIS, waarin zowel de frontoffice als de backoffice gegevens invoeren, werkt nog niet optimaal. Het systeem kent nog kinderziektes en is niet gebruiksvriendelijk genoeg. Het systeem geeft nog niet de lijsten en overzichten die nodig zijn voor een goede matching van vermisten en slachtoffers. Voor een verbeteringslag is het nodig om de komende periode het werkproces van de backoffice goed onder de loep te nemen, zodat duidelijk wordt aan welke functionaliteiten SVIS moet voldoen.

Bekendheid SIS bij politie

Een ander belangrijk aandachtspunt is de bekendheid met de werkwijze van SIS binnen de politie. Wat doet de politie in de veiligheidsregio? Wat doet het LTFO binnen de backoffice? Hoe werken beide onderdelen goed samen? Hiervoor worden afspraken gemaakt met de politie.

Duidelijkheid voor burgers

Tijdens de inzet voor Haaksbergen kwam naar voren dat de naam ANWB-verwanteninformatie verwarrend is en niet geassocieerd wordt met een overheidsvoorziening die door de veiligheidsregio is ingezet. Ook is voor de burger onduidelijk wat het verschil is tussen 'ANWB-verwanteninformatie' en de website 'ik ben veilig' van het Rode Kruis. Inmiddels is besloten om de toevoeging ANWB te schrappen en voorlopig de term 'verwanteninformatie' te gebruiken, totdat duidelijkheid bestaat over de definitieve naam.

Wanneer is het zinvol om SIS in te zetten?

Wanneer is het voor een veiligheidsregio zinvol om SIS in te zetten? Voor de afweging of inzet van SIS zinvol is, zijn er vier criteria:

- > Aantal doden / zwaargewonden / vermiste slachtoffers
- > Aantal verwanten dat kan bellen voor verwanteninformatie
- > Aantal partijen dat betrokken is bij het voorzien in slachtofferinformatie

De maatschappelijke impact

Bij het ongeval in Haaksbergen gaf het aantal verwanten dat behoefte had aan verwanteninformatie de doorslag. Doorverwijzing naar het landelijke telefoonnummer voor verwanteninformatie was voor de veiligheidsregio Twente vanzelfsprekend, omdat de gemeente zelf de capaciteit hiervoor niet in huis heeft.

Wie kan SIS inzetten?

Tijdens een incident kunnen de Algemeen Commandant Bevolkingszorg of de Officier van Dienst Bevolkingszorg SIS inzetten. Zij doen dit door te bellen naar het LOCC, dat 24 uur per dag bereikbaar is.

Wat is SIS?

Voor verwanten telt elke minuut. SIS zorgt ervoor dat verwanten die bij een incident op zoek zijn naar hun naaste snel en zorgvuldig geïnformeerd worden wanneer hun naaste is opgenomen in een ziekenhuis of overleden is.

Meer weten over SIS

Meer informatie over SIS vindt u op www.ifv.nl/SIS. Voor vragen over SIS, kunt u contact opnemen met Annemarie Breur, programmamanager SIS, email: annemarie.breur@ifv.nl.