

# SIS-inzet Voorschoten

## 4 april 2023

Verwantencontact in de praktijk



Slachtofferinformatiesystematiek (SIS, of Verwantencontact) is een landelijke aanpak die bij een incident zorgt voor snelle en zorgvuldige informatie aan ongeruste verwanten. Verwantencontact is op 4 april 2023 voor de zesde keer ingezet, dit keer na een treinongeluk bij Voorschoten. Hoe verliep deze inzet?

4 april 2023

Voorschoten



### Inzet Verwantencontact na treinincident Voorschoten

Op dinsdag 4 april 2023 werd Verwantencontact ingezet na een treinincident bij Voorschoten. Hierbij waren een spookkraan, een goederentrein en een reizigerstrein betrokken. In de reizigerstrein zaten ongeveer 50 reizigers, van wie er 30 gewond zijn geraakt. 19 van hen werden naar 5 ziekenhuizen in 4 veiligheidsregio's gebracht. Bij het incident kwam 1 persoon om het leven.

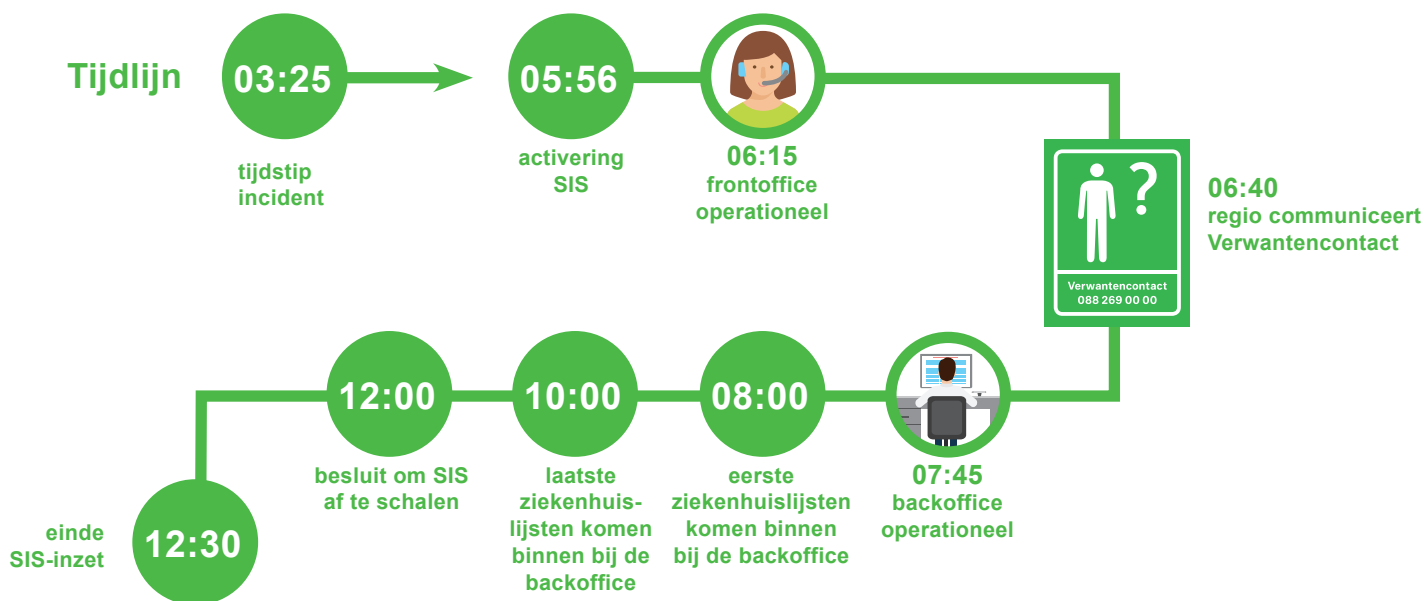
### Verloop van de inzet

- > Om 05:34 uur belt het hoofd informatie Bevolkingszorg (HIN-Bz) van de Veiligheidsregio Hollands Midden naar het Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum (LOCC) met het verzoek om te overleggen met de teamleider SIS: de regio overweegt Verwantencontact in te zetten. In eerste instantie maken de HIN-Bz en de teamleider SIS gezamenlijk de afweging om Verwantencontact niet in te zetten. De situatie op de incidentlocatie is op dat moment overzichtelijk; alle gewonden zijn uit de trein en vervoerd naar ziekenhuizen. Het beeld is dat de meeste slachtoffers zelf in staat zijn om hun naasten te laten weten waar zij zijn en hoe het met hen is.
- > Om 05:56 uur heeft de HIN-Bz opnieuw contact met de teamleider SIS: de veiligheidsregio besluit toch Verwantencontact in te zetten.

#### De redenen hiervoor zijn:

- > Er is sprake van een ernstig treinincident met een groot aantal slachtoffers.
- > Gewonden zijn naar vijf verschillende ziekenhuizen gebracht. Drie van deze ziekenhuizen liggen in drie andere veiligheidsregio's.
- > Het incident is nieuws, ook internationaal.
- > Familieleden, vrienden en bekenden maken zich mogelijk ongerust over hun naasten als zij via de media horen over het incident;

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



## Feiten en cijfers

Aantal ingezette medewerkers Verwantencontact: **10**

(1 teamleider SIS, 1 coördinator en

4 medewerkers frontoffice, 2 liaisons backoffice GHOR, 1 coördinator en 1 medewerker backoffice politie)

Aantal ingekomen oproepen bij Verwantencontact: **64**

(waarvan 16 nadat de telefoonlijn is gesloten)

Gemiddelde gespreksduur: **2** minuten **40** seconden

Gemiddelde wachttijd: **0** seconden



Aantal geregistreerde vermisten

(ingediende zoekvragen van verwanten): **5**



Aantal vermisten dat als 'terugggevonden en veilig' wordt gemeld (ingetrokken zoekvragen): **2**

Aantal vermisten dat gematcht kan worden met een slachtoffer: **1**

Aantal vermisten waarvoor geen match gevonden wordt: **2**



## Wat ging goed?

### Activering van SIS

- > De alarmering van alle piketfunctionarissen van Verwantencontact door het LOCC duurde in totaal 21 minuten. Dit is binnen de afgesproken streeftijd van 30 minuten.

### Communicatie over Verwantencontact

- > Het telefoonnummer van Verwantencontact werd een halfuur na activering van Verwantencontact bekendgemaakt door de veiligheidsregio. In eerste instantie via de website [hollandsmiddenveilig.nl](http://hollandsmiddenveilig.nl), later ook via sociale media. Dit is binnen de afgesproken streeftijd van 30 minuten.

### Contact met de regionale crisisorganisatie

- > De onderlinge afstemming tussen de regionale crisisorganisatie en de functionarissen in de backoffice was gedurende de hele inzet goed. De secties Bevolkingszorg, GHOR en Politie waren goed bereikbaar, zowel telefonisch als per e-mail, vragen werden snel beantwoord en acties snel opgevolgd. Zo kreeg de teamleider snel toegang tot het incident in LCMS.

### Uitwisseling van slachtofferinformatie

- > Direct nadat de veiligheidsregio SIS activeerde, en nog voordat de liaisons vertrokken naar de backoffice in Driebergen, belde één van hen naar de sectie geneeskundige zorg van de veiligheidsregio. Hoewel dit niet conform de werkprocedure is, werd dit vroege contact met de sectie wel als een meerwaarde ervaren. Contactgegevens werden uitgewisseld en de eerste afspraken over het uitwisselen van slachtoffergegevens werden gemaakt. Mogelijk droeg dit vroege contact bij aan een snelle aanlevering en verwerking van gegevens. De eerste ziekenhuishuislijsten kwamen al om 08:00 uur binnen bij de backoffice. De backoffice was toen nog maar net operationeel.

Inmiddels is de werkprocedure voor de liaisons GHOR aangepast. Eén liaison neemt voortaan direct na alarmering, nog voor vertrek naar de backoffice, telefonisch en via ZorgMail contact op met de sectie GHOR van de regionale crisisorganisatie. De sectie weet dan dat de backoffice opkomt en contactgegevens kunnen worden gedeeld, net zoals het door ziekenhuizen te gebruiken format voor het aanleveren van slachtofferinformatie. De andere opgeroepen liaison vertrekt na alarmering wel direct naar de backoffice.

## Wat viel op?

### Uitwisseling van slachtofferinformatie

- › Hoewel alle ziekenhuizen snel een lijst met slachtoffergegevens aanleverden, stonden de gegevens vaak in een ander format dan dat de backoffice gebruikt. Hierdoor konden de gegevens niet automatisch worden ingelezen in de webapplicatie van SIS en moesten de liaisons GHOR deze handmatig invoeren. Eén ziekenhuis leverde de gegevens wel in het juiste format aan.
- › Er waren slachtoffers naar ziekenhuizen in andere veiligheidsregio's gebracht. Hierdoor moest de sectie GHOR als bronregio eerst contact leggen met de GHOR in deze andere regio's om de ziekenhuisgegevens op te vragen. Dit zorgde in één regio voor vertraging. Het ziekenhuis leverde de gegevens via ZorgMail aan, maar het lukte de medewerker van de sectie GHOR in deze regio niet om in te loggen op ZorgMail. Uiteindelijk werden via een omweg, maar wel beveiligd, de gegevens doorgestuurd naar de sectie GHOR van de bronregio.
- › De politie in de backoffice kreeg geen informatie over de identiteit van het slachtoffer dat was overleden op de plaats van het incident. Hoewel een match werd vermoed voor een verwant die voor deze persoon naar Verwantencontact belde, kon de match niet worden bevestigd.

In overleg met GGD GHOR Nederland wordt onderzocht of bij een inzet van SIS de ziekenhuizen in andere regio's rechtstreeks slachtoffergegevens kunnen aanleveren bij de sectie GHOR van de bronregio. Dit voorkomt een extra stap in het uitvraagproces en onnodige vertraging.

### Meerdere informatienummers

- › In eerste instantie werden verschillende publieksinformatienummers van Prorail en NS doorgegeven aan de teamleider SIS. Bellers met algemene vragen over het incident konden hierdoor niet goed worden doorverwezen.
- › Opvallend veel ambassades belden naar Verwantencontact met de vraag of Verwantencontact wist welke nationaliteiten de slachtoffers hadden. Deze informatie had Verwantencontact niet. Bij ziekenhuizen worden op dit moment niet standaard de nationaliteiten van slachtoffers opgevraagd.
- › Ook na sluiting van de telefoonlijn werd nog meerdere keren gebeld naar Verwantencontact.

Het ontbreekt nog aan een landelijke communicatiestrategie als Verwantencontact wordt ingezet. Betrokken instanties weten vaak niet van elkaar welke telefoonnummers voor welke doelen zijn geopend en kunnen hierdoor ook niet naar elkaar verwijzen. Vaak worden voor informatienummers min of meer gelijke benamingen gebruikt, terwijl ze voor verschillende doelen en doelgroepen zijn bedoeld.

Voor Verwantencontact wordt op dit moment bekeken:

- > of de benaming wel voldoende herkenbaar is;
- > op welke punten de Communicatietoolkit Verwantencontact aangevuld moet worden.

Met landelijke organisaties, zoals het Calamiteitenhospitaal, Slachtofferhulp Nederland en het Nederlandse Rode Kruis, wordt besproken hoe bij een inzet van Verwantencontact samengewerkt kan worden op het vlak van communicatie.

### Uitval applicaties

- > Het landelijk crisismanagementsysteem LCMS was tijdens de inzet door ongepland onderhoud ongeveer een halfuur niet beschikbaar. Gelijktijdig met de uitval van LCMS viel ook de webapplicatie van SIS uit. Hierdoor kon de frontoffice tijdelijk geen zoekvragen van verwanten invoeren, en kon de backoffice geen nieuwe slachtoffergegevens invoeren en slachtoffers matchen met opgegeven vermisten.

Met de leveranciers van LCMS en de SIS-applicatie zijn inmiddels hernieuwde afspraken gemaakt over onderhoudsmomenten aan crisisapplicaties. Daarnaast wordt gekeken naar aanvullende back-upmogelijkheden van de SIS-applicatie, zodat er bij uitval van de applicatie toch verder gewerkt kan worden.

### Tips

- > Twijfel over het wel of niet inzetten van SIS? Bel het LOCC en vraag om overleg met de teamleider SIS. Gezamenlijk kan dan de meerwaarde worden bepaald, waarbij geldt “bij twijfel toch doen”.
- > Maak bij een inzet van SIS gebruik van de communicatietoolkit Verwantencontact. Hierin zijn standaardberichten opgenomen in verschillende talen. Ook bevat de toolkit een uitleg over de werkwijze. Wil je de toolkit ontvangen, mail dan naar [sis@nipv.nl](mailto:sis@nipv.nl)
- > Zorg voor een goede informatie-uitwisseling tussen de sectie politiezorg en de backoffice als het gaat om de bevestiging van de identiteit van overleden slachtoffers.
- > Maak bij de afschaling duidelijke afspraken met de teamleider SIS over de openstaande zaken die de regionale crisisorganisatie of de incidentgemeente overneemt. Spreek af welke kolom verantwoordelijk wordt voor het achterhalen van de identiteit van onbekende slachtoffers in ziekenhuizen en voor het informeren van familieleden van slachtoffers in ziekenhuizen waarvoor niemand heeft gebeld.

### Meer weten over SIS

Meer informatie over SIS vind je op [www.nipv.nl/sis](http://www.nipv.nl/sis).