

Werken aan een toekomstbestendig SIS

Op initiatief van de expertgroep SIS en de werkgroep borging SIS startte in 2020 een traject om de toekomstbestendigheid van de landelijke aanpak SIS te onderzoeken. De volgende vragen stonden hierbij centraal:

- > Heeft de landelijke aanpak SIS nog steeds meerwaarde?
- > Wordt optimaal gebruikgemaakt van alle nieuwe technologische mogelijkheden?
- > Op welke punten kunnen de werkprocessen van SIS verbeterd worden?

In een aantal strategiesessies is de toegevoegde waarde van SIS verkend, zijn sterke punten en verbeterpunten benoemd en mogelijke richtingen voor (door) ontwikkeling bepaald, van zowel de landelijke aanpak SIS als het ondersteunende SIS-informatiesysteem. Eind 2021 is het strategietraject afgerond. De uitkomsten van het strategietraject zijn vertaald naar uitgangspunten en toekomstambities. In dit document lichten we toe hoe we de komende 5 jaar werken aan een effectievere, snellere en slimmere SIS.

Tijdslijn



Uitgangspunten

- > De landelijke voorziening SIS heeft toegevoegde waarde, het bestaan van SIS staat niet ter discussie;
- > SIS biedt verwanteninformatie over niet-zelfredzame en verminderd-zelfredzame slachtoffers (gewond of overleden);
- > SIS is er voor diegene die in angst, paniek of onzekerheid verkeert omdat hij door een ramp mogelijk iemand mist;
- > Bij de inzet van de landelijke voorziening SIS werken partijen samen onder regie van de betrokken veiligheidsregio, SIS sluit aan op de reguliere werkzaamheden en processen van de hulpverleningsdiensten en andere.

Activiteiten

Om de toekomstambities te kunnen realiseren zijn verschillende activiteiten geformuleerd. De eerste ambitie (een 'effectievere SIS') is daarbij al grotendeels vertaald naar activiteiten. De andere twee ambities vragen nog om verdere uitwerking.

In 2022 werken we met de volgende activiteiten aan een effectievere SIS.



1^{ste} kwartaal

- > Oplevering domeinarchitectuur SIS
- > Publicatie Meest gestelde vragen over SIS en de AVG
- > Publicatie Kennisquizzen SIS voor regionale crisisfunctionarissen Bevolkingszorg en GHOR
- > Start ontwikkeling nieuwe releaseversie SIS-informatiesysteem
- > Start onderzoek naar alternatieven voor uitwisseling slachtofferinformatie via ZorgMail
- > Start onderzoek naar de mogelijkheden om SIS (wanneer nodig) eerder in de acute fase te activeren en door meer en andere regionale crisisfunctionarissen



2^{de} kwartaal

- > Herziening Toetsingskader SIS
- > Start verkenning naar de mogelijkheden om de werkwijze van SIS te vertalen naar het Caribisch deel van het koninkrijk
- > Start ontwikkeling communicatie-uitingen over SIS voor nieuwe doelgroepen (zoals ziekenhuizen)
- > Start onderzoek naar de mogelijkheden om de backoffice SIS eerder operationeel te laten zijn



3^{de} kwartaal

- > Actualisatie SIS, de blauwdruk
- > Verbetering toegankelijkheid website Verwantencontact voor blinden en slechtzienden, doven en slechthorenden
- > Start onderzoek naar de mogelijkheden om verwanten via verschillende communicatiekanalen te informeren over de status van hun zoekvraag



4^{de} kwartaal

- > Start onderzoek naar de mogelijkheden om het SIS-informatiesysteem op bepaalde onderdelen te koppelen met andere informatiesystemen
- > Oplevering nieuwe releaseversie SIS-informatiesysteem





Toekomstambities

Er zijn voor SIS drie toekomstambities geformuleerd, om binnen nu en vijf jaar toe te werken naar een effectievere SIS, een snellere SIS en een slimmere SIS. De ambities hebben betrekking op zowel de landelijke aanpak SIS als het ondersteunende SIS-informatiesysteem en zijn te realiseren op korte termijn (2022), middellange termijn (2023) en langere termijn (2026).

1. Effectievere SIS: basis op orde (korte termijn - 2022)

Ambitie: SIS kan op een makkelijkere en snellere manier worden ingezet, waardoor verwanten eerder contact kunnen opnemen en zich daardoor beter gehoord en geholpen voelen.

Huidige situatie: Uit evaluaties en inzetverslagen blijkt dat incidentgemeenten en veiligheidsregio's soms lang wachten voordat zij besluiten om SIS te activeren. Dit kan soms twee tot drie uur na het incident zijn, terwijl de grootste meerwaarde van SIS zit in het kunnen ontzorgen in het zgn. 'gouden uur' van de crisis. Een latere activering zorgt voor onnodig extra telefoonverkeer naar 112, ziekenhuizen, de incidentgemeente en veiligheidsregio.

Nieuwe situatie: De ambitie is om de eventuele drempels of terughoudendheid voor de incidentgemeente of veiligheidsregio om SIS te activeren zo veel mogelijk weg te nemen.

Huidige situatie: Op verzoek van de politie in de backoffice zijn de taken van de frontoffice in 2019 uitgebreid: bij een match tussen een gewond slachtoffer en een vermiste informeert de politie nu alleen nog de contactverwant, alle andere verwanten die ook op zoek zijn naar dit slachtoffer worden voortaan teruggebeld door de frontoffice. Ook bij geen match worden verwanten teruggebeld door de frontoffice. Het informatiesysteem ondersteunt het terugbelproces nog onvoldoende: nu worden handmatig terugbellijsten samengesteld en kan de registratie van teruggebelde verwanten alleen na afloop handmatig worden verwerkt in het informatiesysteem.

Nieuwe situatie: Het informatiesysteem ondersteunt de werkprocessen van de landelijke voorziening SIS nog beter, waaronder ook het terugbelproces van de frontoffice.

2. Snellere SIS: grip op de verwachting van de burger (middellange termijn -2023)

Ambitie: Verwanten voelen zich gehoord en ontzorgd, hun verwachtingen zijn goed gemanaged. Verwanten kunnen op meerdere manieren een zoekvraag indienen, controleren en aanpassen. Ze krijgen sneller informatie over (de status van) hun zoekvraag en zijn zich bewust van het feit dat ze betrouwbare, gevalideerde informatie kunnen verwachten.

Huidige situatie: Uit evaluaties en inzetverslagen blijkt dat een ongeruste verwant langer dan nodig moet wachten voordat hij wordt geïnformeerd over het lot van zijn naaste. Uit het onderzoek van het lectoraat Crisisbeheersing van het IFV komt naar voren dat een ongeruste verwant verwacht binnen een uur uitsluitsel te hebben over zijn zoekvraag. In de praktijk kan dit tot meer dan 6 uur duren als gevolg van de huidige werkwijze.

Nieuwe situatie: De ambitie is om de wachttijd te beperken tot een minimum en om het proces van geïnformeerd wachten te optimaliseren. Dit kan door meerdere communicatiekanalen in te zetten, als aanvulling op het telefoonnummer van Verwantencontact, zoals een sms- en e-maildienst om verwanten tussentijds op de hoogte te kunnen houden van de voortgang.

3. Slimmere SIS: volledige automatisering van data-uitwisseling (langere termijn – 2026)

Ambitie: Het informatiesysteem van SIS is volledig gedigitaliseerd en geautomatiseerd. Ziekenhuizen, veiligheidsregio's, gemeenten en de landelijke voorziening SIS hoeven niet meer te werken met handmatige rapportages en lijsten en hoeven geen gegevens per e-mail met elkaar uit te wisselen.





Huidige situatie: In de huidige situatie worden persoonsgegevens van slachtoffers en verwanten, rapportages en overdrachtsdocumenten handmatig en (beveiligd) per e-mail uitgewisseld tussen ziekenhuizen, de regionale crisisorganisatie, de voorziening SIS en de incidentgemeente.

Nieuwe situatie: De ambitie is om processen waar mogelijk nog meer te digitaliseren en te automatiseren, zodat de informatie-uitwisseling sneller, veiliger en betrouwbaarder verloopt.

Verdere verkenning

Daarnaast is het advies van het strategieteam om te onderzoeken of de landelijke aanpak SIS kan worden verbreed naar andere typen crises waarbij Nederlandse burgers betrokken zijn en naar andere Nederlandse overheidsorganisaties met een rol in de crisisbeheersing. Voorbeelden zijn:

- > de mogelijkheid voor overheden in het Caribisch deel van het Koninkrijk om SIS in te zetten.
- > de mogelijkheid voor het ministerie van Buitenlandse Zaken om SIS in te zetten voor incidenten met Nederlandse burgers in het buitenland.
- > de mogelijkheid voor de GGD om het informatiesysteem te gebruiken voor de registratie van getroffen en door infectieziekten.
- > de mogelijkheid voor de gemeente om het informatiesysteem te gebruiken voor de begeleiding van getroffen en in de nafase. Overigens geldt in al deze voorbeelden dat niet altijd alle slachtoffers of getroffen en van een ramp of incident bij of via SIS bekend zullen zijn.

SIS@nipv.nl

Nederlands Instituut Publieke Veiligheid

Postbus 7010

6801 HA Arnhem

Kemperbergerweg 783

www.nipv.nl/slachtofferinformatiesystematiek-sis/