

Communicatietoolkit
Verwantencontact
088 269 00 00



Colofon

Datum: juli 2020

Instituut Fysieke Veiligheid
Informatievoorziening
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
Kemperbergerweg 783, Arnhem
www.ifv.nl
info@ifv.nl
026 355 24 00



Inhoud

| | | |
|----|---|----|
| 1 | Over SIS en Verwantencontact 088 269 00 00 | 4 |
| 2 | Stappenplan pers- en publieksvoorlichting | 5 |
| 3 | Standaardberichten voor websites en social media | 6 |
| 4 | Website Verwantencontact 088 269 00 00 | 8 |
| 5 | Informatie over Verwantencontact voor een (pers)bericht | 9 |
| 6 | Gebruik van het logo | 10 |
| 7 | Achtergrondinformatie: hoe werkt Verwantencontact? | 11 |
| 8 | Q&A voor burgers (Nederlandstalig) | 13 |
| 9 | Q&A voor burgers (Engelstalig) | 16 |
| 10 | Achtergrondinformatie: gebruik van persoonsgegevens | 19 |

1 Over SIS en Verwantencontact

088 269 00 00

SIS – slachtofferinformatiesystematiek – is een landelijke aanpak die bij een grootschalig incident in Nederland met meerdere (zwaar)gewonde en overleden slachtoffers zorgt voor snelle en zorgvuldige informatie aan ongeruste verwanten.

De aanpak is een gezamenlijk initiatief van de veiligheidsregio's en richt zich op het informeren van verwanten van niet-zelfredzame slachtoffers. Dit zijn (zwaar)gewonde slachtoffers die zijn opgenomen in een ziekenhuis en overleden slachtoffers. Zij zijn niet in staat om zelf contact te leggen met hun verwanten om te laten weten waar zij zijn. Zelfredzame personen (niet-gewonde of lichtgewonde slachtoffers) kunnen zelf hun familie en vrienden laten weten hoe het met hen gaat, bijvoorbeeld via sociale media.

Op verzoek van een gemeente of veiligheidsregio kan bij een incident met veel slachtoffers de landelijke voorziening SIS worden ingezet. Iedereen die denkt dat een naaste, familielid of partner betrokken is bij het incident en geen contact kan krijgen met deze persoon, kan dan bellen naar het landelijk telefoonnummer Verwantencontact 088 269 00 00 en een zoekvraag indienen. Een multidisciplinair team van hulpverleners verzamelt gegevens over de slachtoffers die bij het incident betrokken zijn en informeert de verwanten zodra er informatie is.

Gemeenten, veiligheidsregio's, geneeskundige zorg en politie werken samen binnen SIS.

SIS is de afkorting die hulpverleners gebruiken voor de landelijke aanpak slachtofferinformatiesystematiek. De afkorting wordt ook gebruikt om het proces SIS op te starten. In de communicatie naar burgers wordt de benaming Verwantencontact gebruikt.

Het is de taak van de regionale crisisorganisatie om het telefoonnummer van Verwantencontact 088 269 00 00 zo snel mogelijk bij het publiek bekend te maken, bijvoorbeeld via sociale media. Hiervoor kan deze communicatietoolkit worden gebruikt. De communicatie naar burgers over de inzet en de bereikbaarheid van SIS is een verantwoordelijkheid van de regionale crisisorganisatie. De landelijke voorziening SIS communiceert dit niet zelf, maar de backoffice informeert wel de verwanten over het resultaat van hun zoekvraag.

2 Stappenplan pers- en publieksvoorlichting

SIS of Verwantencontact

SIS is de afkorting die de regionale crisisorganisatie gebruikt voor de landelijke aanpak slachtofferinformatiesystematiek. De afkorting wordt ook gebruikt om het proces SIS op te starten.

In de communicatie naar burgers wordt de benaming Verwantencontact 088 269 00 00 gebruikt.

Verwantencontact 088 269 00 00

Dit landelijke telefoonnummer is bedoeld voor iedereen die op zoek is naar een naaste, familielid of partner en zelf geen contact krijgt met deze persoon.

Iemand die ongedeerd is, kan zelf zijn naasten informeren en hoeft niet te bellen naar Verwantencontact 088 269 00 00.

Communiceren over Verwantencontact

Stappenplan voor medewerker pers- en publieksvoorlichting

SIS is geactiveerd

- 1** Check of het telefoonnummer van Verwantencontact bereikbaar is: bel zelf naar 088 269 00 00.
 - > **088 269 00 00 niet bereikbaar?**
Meld dit aan de algemeen commandant bevolkingszorg of de officier van dienst bevolkingszorg. Eén van hen moet SIS zo snel mogelijk activeren.
 - > **088 269 00 00 bereikbaar?**
Maak het telefoonnummer van Verwantencontact 088 269 00 00 bekend via de websites van de veiligheidsregio en de incidentgemeente en via de (sociale) media.
Gebruik hiervoor de standaardteksten en logo's in deze communicatietoolkit. Deze teksten zijn beschikbaar in het Nederlands, Engels en Duits.
- 2** Als de gemeente of veiligheidsregio een publieksinformatienummer opent voor algemene vragen over het incident, geef dit telefoonnummer dan zo snel mogelijk door aan de contactpersoon SIS van de sectie bevolkingszorg.

De sectie bevolkingszorg maakt het publieksinformatienummer bekend onder de medewerkers van Verwantencontact. Zij geven dit nummer door aan personen die naar Verwantencontact bellen met een algemene vraag over het incident.

3 Standaardberichten voor websites en social media

Voor de communicatie naar burgers over Verwantencontact 088 269 00 00 zijn hieronder standaardberichten opgenomen voor op de website van de veiligheidsregio en/of gemeente en voor social mediakanalen als Twitter en Facebook. Burgers kunnen ook verwezen worden naar de website van Verwantencontact:

www.verwantencontact.nl.

Standaardbericht website (NL, EN, DE)

NL

- > In verband met <incident X> is een telefoonnummer voor informatie over slachtoffers geopend. Maakt u zich ongerust over uw naaste, familielid of partner? Denkt u dat deze persoon mogelijk betrokken is bij het incident en kunt u hem of haar niet bereiken? Bel dan naar Verwantencontact 088 269 00 00. Of bel +31 88 269 00 00 als u van buiten Nederland belt.

EN

- > Following <incident X>, a telephone helpline has been set up for information about victims. Are you worried about a family member, your partner or an acquaintance? Do you suspect they might have been involved in the incident but you are unable to get in touch with them? Then call Verwantencontact 088 269 00 00. Or dial +31 88 269 00 00 if you are calling from outside the Netherlands.

DE

- > Im Zusammenhang mit <Ereignis X> wurde eine Telefonnummer eingerichtet, unter der Informationen über die Opfer erfragt werden können. Machen Sie sich Sorgen um einen Angehörigen oder eine Angehörige? Vermuten Sie, dass diese Person von diesem Ereignis betroffen ist, und können Sie ihn oder sie nicht erreichen? Dann wenden Sie sich an Verwantencontact 088 269 00 00. Oder wählen Sie von außerhalb der Niederlande +31 88 269 00 00.

Standaardberichten social media (NL, EN, DE)

Gebruik het logo van Verwantencontact 088 269 00 00.

NL

- > Bent u ongerust dat uw naaste, familielid of partner betrokken is bij <incident X>? Bel dan met Verwantencontact 088 269 00 00.
- > Is uw naaste, familielid of partner mogelijk betrokken bij <incident X> en krijgt u zelf geen contact met hem of haar? Bel dan Verwantencontact 088 269 00 00.

EN

- > If you are worried that a family member or your partner might have been involved in <incident X>, please call Verwantencontact 088 269 00 00. Or dial +31 88 269 00 00 if you are calling from outside the Netherlands.

- > If it is possible that a family member or your partner has been involved in <incident X> but you aren't able to reach them yourself, please call Verwantencontact 088 269 00 00. Or phone +31 88 269 00 00 when you are ringing from outside the Netherlands.

DE

- > Befürchten Sie, dass einer Ihrer Angehörigen von <Ereignis X> betroffen ist? Dann wenden Sie sich an Verwantencontact 088 269 00 00. Oder wählen Sie von außerhalb der Niederlande +31 88 269 00 00.
- > Ist ein Familienmitglied, Ihr Partner oder Ihre Partnerin möglicherweise in <Ereignis X> verwickelt und bekommen Sie selbst keinen Kontakt mit ihm oder ihr? Dann wenden Sie sich an Verwantencontact 088 269 00 00.

Bovenstaande berichten kunnen aangevuld worden met een verwijzing naar de website van Verwantencontact:

NL

- > Vragen en antwoorden over het nummer Verwantencontact 088 269 00 00 vindt u hier. (invoegen link naar www.verwantencontact.nl of naar een eigen webpagina met Q&A)
- > Lees hier meer over het nummer dat we hebben geopend voor Verwantencontact. (invoegen link naar www.verwantencontact.nl of naar een eigen webpagina over verwantencontact)

EN

- > Q&A about the Verwantencontact 088 269 00 00 helpline can be found here. (insert link to www.verwantencontact.nl or to your own web page met Q&A)
- > Read more about the Verwantencontact helpline we have opened for contacting next of kin here. (insert link to www.verwantencontact.nl or to your own website about Verwantencontact)

DE

- > Fragen und Antworten zur telefonischen Hilfe von Verwantencontact 088 269 00 00 finden Sie hier. (Link zu www.verwantencontact.nl oder zu einer eigenen Webseite mit FuA.)
- > Lesen Sie hier mehr über die Nummer, die wir für Fragen über Verwantencontact eingerichtet haben. (Link zu www.verwantencontact.nl oder zu einer eigenen Webseite über Verwantencontact.)

4 Website Verwantencontact 088 269 00 00

De website van Verwantencontact 088 269 00 00 (www.verwantencontact.nl) is bedoeld voor de verwant die op zoek is naar zijn/haar naaste. Op de website staat een korte toelichting over Verwantencontact, zijn de meest gestelde vragen te vinden en wordt in een korte animatie weergegeven hoe Verwantencontact werkt. De veiligheidsregio en/of gemeente kan naar deze website verwijzen. De website heeft ook een Engelstalige pagina.

5 Informatie over Verwantencontact voor een (pers)bericht

Onderstaande tekst over de inzet van Verwantencontact kan worden opgenomen in een persbericht bij een incident.

De veiligheidsregio/gemeente 'X' heeft een telefoonnummer geopend voor informatie over slachtoffers: Verwantencontact 088 269 00 00. Verwanten die zich ongerust maken over hun naaste, familielid of partner kunnen bellen naar dit nummer wanneer zij zelf geen contact krijgen met de persoon die zij zoeken. Via dit telefoonnummer geeft de verwant aan wie hij of zij zoekt. Verwantencontact gaat dan na of deze persoon is opgenomen in een ziekenhuis of overleden is. Zodra er informatie bekend is, wordt contact met de verwant opgenomen. De medewerkers van Verwantencontact proberen om binnen zes uur iedereen terug te bellen en informatie te geven over de actuele situatie van zijn of haar naaste.

6 Gebruik van het logo

Voor Verwantencontact is een logo ontworpen. Het icoon met vraagteken verwijst naar de persoon die de verwant zoekt. De tekst bestaat uit de titel Verwantencontact en het telefoonnummer.

Er zijn twee varianten van het logo: liggend en staand. Voor beide logo's geldt dat zij intact gelaten moeten worden, zoals hieronder is weergegeven. De communicatieadviseurs en regionale SIS-coördinatoren van de veiligheidsregio's hebben beide bestanden in JPG-bestandstype ontvangen.

Liggend icoon

Deze is specifiek voor social media en kan overal gebruikt worden waar behoefte is aan de extra zin (informatie over slachtoffers bij een incident).



Stand icoon

Deze wordt NIET op social media kanalen gebruikt, omdat dit een rare uitsnede oplevert. Verder kan deze variant overal gebruikt worden.



Handleiding gebruik icoon Verwantencontact 088 269 00 00

Voor het gebruik van het logo voor Verwantencontact 088 269 00 00 is een korte instructie geschreven. Onder andere hoe het logo gebruikt dient te worden en wat de kleurcodes zijn. Deze handleiding is als aparte publicatie beschikbaar en kan opgevraagd worden bij het IFV via sis@ifv.nl.

7 Achtergrondinformatie: hoe werkt Verwantencontact?

De algemeen commandant bevolkingszorg of de officier van dienst bevolkingszorg bepaalt of Verwantencontact wordt ingezet.

› **Hoe snel is Verwantencontact 088 269 00 00 in de lucht?**

Binnen vijf minuten nadat de veiligheidsregio heeft gevraagd om de inzet van Verwantencontact is het landelijke telefoonnummer 088 269 00 00 in de lucht.

› **Wie nemen de telefoon op bij Verwantencontact 088 269 00 00?**

Getrainde medewerkers van de ANWB Alarmcentrale in Assen vormen de frontoffice van Verwantencontact 088 269 00 00. Zij staan de bellers te woord en noteren de gegevens van degenen die de bellers zoeken.

› **Welke gegevens worden door Verwantencontact 088 269 00 00 aan de beller gevraagd?**

De frontoffice vraagt gegevens over de persoon die de verwant zoekt en over de verwant zelf (de beller). De gegevens met een * zijn verplicht.

| Gegevens over de persoon die een verwant zoekt | Gegevens over de verwant zelf (de beller) |
|--|---|
| voornaam | voornaam |
| achternaam * | achternaam |
| initialen | initialen |
| geslacht * | geslacht * |
| geboortedatum | geboortedatum |
| adres | adres |
| telefoonnummer | telefoonnummer |
| nationaliteit | |
| uiterlijke kenmerken en bijzonderheden | |
| relatie verwant tot degene die hij zoekt * | |
| reden van melding * | |

› **Wat gebeurt er in de backoffice van Verwantencontact 088 269 00 00?**

De medewerkers van de backoffice in Driebergen bekijken de zoekvragen van verwanten die de medewerkers van de frontoffice in het systeem hebben ingevoerd. Zij verzamelen daarnaast de gegevens van slachtoffers (gewonden in ziekenhuizen en overleden personen). De medewerkers van de backoffice matchen vervolgens de zoekvragen met de gegevens van de slachtoffers. Wanneer er een match is, wordt de contactverwant geïnformeerd en ook andere verwanten die naar dezelfde persoon op zoek zijn.

> **Wie heeft er toegang tot de gegevens van de bellers (verwanten)?**

De frontoffice (ANWB Alarmcentrale) heeft alléén toegang tot de gegevens die zij zélf invoeren: die van de bellers (zoekende verwanten). De backoffice heeft toegang tot álle gegevens: zowel die van de bellers als de gegevens van de slachtoffers die zij verzameld hebben.

> **Wat gebeurt er met alle verstrekte gegevens?**

Bij de afschaling van Verwantencontact wordt met de betrokken algemeen commandant bevolkingszorg van de veiligheidsregio afspraken gemaakt over overdracht van verzamelde gegevens. Zie ook paragraaf 9 over privacyregels.

Alle Q&A's zijn ook te vinden op www.verwantencontact.nl.

8 Q&A voor burgers (Nederlandstalig)

> **Voor wie is Verwantencontact 088 269 00 00?**

Vermoedt u dat uw naaste betrokken is bij het incident en kunt u zelf geen contact krijgen met deze persoon? Bel dan Verwantencontact 088 269 00 00.

> **Hoe werkt Verwantencontact 088 269 00 00?**

Wanneer u belt met Verwantencontact 088 269 00 00 worden gegevens vastgelegd van degene die u zoekt én van uzelf. Van degene die u zoekt wordt de voornaam, de achternaam en de geboortedatum vastgelegd. Van uzelf wordt uw naam, telefoonnummer en de relatie tot degene die u zoekt vastgelegd. Wanneer DEdelijk is dat degene die u zoekt is opgenomen in een ziekenhuis, informeert Verwantencontact u hierover. Wanneer blijkt dat degene die u zoekt is overleden, informeert de politie u. Ook wanneer degene die u zoekt niet wordt gevonden, informeert Verwantencontact u hierover. Van personen die betrokken zijn bij het incident, maar die niet (zwaar)gewond zijn en in het ziekenhuis liggen, heeft Verwantencontact geen gegevens. Van deze personen wordt verwacht dat zij zelf hun naasten kunnen laten weten dat zij veilig zijn.

> **Wat is het verschil tussen Verwantencontact 088 269 00 00 en de website 'ik ben veilig' van het Rode Kruis?**

De website 'ik ben veilig' is van het Rode Kruis en registreert personen die zelf via deze website aangeven dat zij veilig zijn. Op de website 'ik ben veilig' kunt u zien of degene die u zoekt zichzelf als veilig heeft gemeld. Bij Verwantencontact 088 269 00 00 kunt u een zoekvraag indienen als u zelf geen contact krijgt met degene die u zoekt. Verwantencontact gaat dan voor u na of uw naaste is opgenomen in een ziekenhuis of is overleden. 'Ik ben veilig' en Verwantencontact delen onderling geen informatie met elkaar.

> **Wat is het verschil tussen Verwantencontact 088 269 00 00 en het publieksinformatienummer van de gemeente of veiligheidsregio?**

Bij het publieksinformatienummer kunt u terecht met algemene vragen over een incident. Denk aan vragen als 'Hoe lang moet ik mijn ramen en deuren nog gesloten houden?', 'Kan ik mijn hond uitlaten?' en 'Wanneer gaat de weg weer open?'. Bij Verwantencontact 088 269 00 00 kunt u terecht als u op zoek bent naar uw familielid, partner, vriend of vriendin en zelf geen contact krijgt met deze persoon.

> **Van wie is Verwantencontact 088 269 00 00?**

Verwantencontact 088 269 00 00 wordt ingezet door de overheid: door een gemeente of veiligheidsregio. Zij bepalen of het telefoonnummer wordt opengesteld bij een incident.

› **Hoe lang duurt het voordat ik iets hoor over mijn naaste(n)?**

Soms wordt u binnen een uur teruggebeld en soms duurt het langer. Dit heeft te maken met de grootte van het incident en het aantal betrokkenen. Verwantencontact 088 269 00 00 werkt met informatie van ziekenhuizen en politie waarmee erg zorgvuldig wordt omgegaan. Wij streven ernaar om u uiterlijk binnen zes uur terug te bellen. Zodra blijkt dat degene die u zoekt gevonden is, wordt u direct geïnformeerd. We begrijpen dat wachten voor u in deze situatie lang duurt. Ook wanneer niet bekend is of uw naaste in het ziekenhuis ligt of is overleden, belt Verwantencontact u terug.

› **Anderen zijn ook op zoek naar de persoon die ik zoek. Wat nu?**

De politie is onderdeel van Verwantencontact 088 269 00 00 en bepaalt wie wordt teruggebeld over een slachtoffer. Dit wordt onder andere bepaald op basis van uw relatie tot degene die u zoekt. Het kan zijn dat u dat bent: u bent dan de contactverwant. U krijgt in dat geval te horen waar uw naaste is.

Anderen die ook op zoek zijn naar uw naaste, worden ook door Verwantencontact gebeld. Zij krijgen alleen te horen dat er een contactverwant is geïnformeerd. Om privacyredenen ontvangen deze andere personen geen naam of contactgegevens van u. Wel krijgen zij te horen wat uw relatie is tot het slachtoffer.

Bent u niet de contactverwant, dan vertelt Verwantencontact u dat iemand anders al is geïnformeerd en wat de relatie van de persoon is met degene die u zoekt. U krijgt geen naam of contactgegevens van deze persoon. De persoon die is aangewezen als contactverwant, blijft dit.

› **Ik heb zelf mijn naaste gevonden of contact gehad met hem of haar. Wat nu?**

Heeft u via Verwantencontact aangegeven dat u op zoek bent naar uw naaste en heeft u hem of haar inmiddels zelf gevonden of contact gehad? Geef dit dan door aan Verwantencontact 088 269 00 00.

› **Als ik na afloop van een incident nog vragen of opmerkingen heb, bij wie moet ik dan zijn?**

Dan kunt u bellen met de betrokken gemeente of veiligheidsregio waar het incident is gebeurd.

› **Welke gegevens van mij worden vastgelegd?**

Wanneer u belt met Verwantencontact 088 269 00 00 worden de volgende gegevens van u vastgelegd: uw achternaam, voorletter(s), roepnaam, geslacht, geboortedatum, adres en telefoonnummer.

> **Welke gegevens van mijn naaste worden vastgelegd?**

Wanneer u belt met Verwantencontact 088 269 00 00 worden de volgende gegevens vastgelegd van degene die u zoekt: de achternaam, voorletter(s), roepnaam, geslacht, geboortedatum, adres en telefoonnummer. Ook wordt uw relatie tot uw naaste vastgelegd.

Verwantencontact vraagt ook naar de nationaliteit en eventuele opvallende lichaamskenmerken van uw naaste. U bent niet verplicht om deze gegevens te geven.

> **Waarom worden mijn gegevens vastgelegd?**

Verwantencontact 088 269 00 00 legt alleen gegevens van uzelf en van degene die u zoekt vast om u zo snel mogelijk te kunnen informeren over uw naaste.

> **Wie kunnen mijn gegevens inzien?**

Medewerkers van Verwantencontact en van de gemeente of veiligheidsregio die Verwantencontact heeft ingezet kunnen uw gegevens inzien.

> **Met wie worden mijn gegevens gedeeld?**

Wanneer u belt met Verwantencontact 088 269 00 00 vragen wij u of de gemeente u op een later moment mag benaderen om informatie of nazorg, zoals slachtofferhulp, aan te bieden. Alleen als u hiervoor toestemming geeft, delen wij uw contactgegevens met de gemeente waar u woont. Uw gegevens worden nergens anders voor gedeeld.

> **Hoe lang worden mijn gegevens bewaard?**

Verwantencontact bewaart de gegevens van uzelf én van degene die u zoekt gedurende zes weken, voor de administratieve afhandeling. Daarna worden alle gegevens van uzelf en van uw naaste vernietigd.

Alle Q&A's zijn ook te vinden op www.verwantencontact.nl.

9 Q&A voor burgers (Engelstalig)

> **Who is Verwantencontact 088 269 00 00 intended for?**

If you suspect that your loved one might have been involved in a major incident and you are unable to contact the person in question, you can call Verwantencontact 088 269 00 00 or +31 88 269 00 00 when ringing from outside the Netherlands.

> **How does Verwantencontact 088 269 00 00 work?**

If you call Verwantencontact 088 269 00 00, you will be asked for personal details of the person you are looking for and your own details. The first name, last name and date of birth of the person you are looking for will be recorded. The personal details that will be recorded about you are your name, telephone number and your relationship to the person you are looking for. If there is evidence that the person you are looking for has been admitted to a hospital, Verwantencontact will inform you about this. If the person you are looking for has been confirmed dead, the police will inform you. If the person you are looking for cannot be found, Verwantencontact will also let you know. Verwantencontact will not have any details of people who have not been injured or who only have minor injuries and have not been admitted to a hospital. These people are expected to be able to let their loved ones know that they are safe themselves.

> **What is the difference between Verwantencontact 088 269 00 00 and the Red Cross 'Safe & Well' website?**

The 'Safe & Well' website is operated by the Red Cross and registers people who use this website to indicate that they are safe and well. The 'Safe & Well' website enables you to see if the person you are looking for has reported themselves as being safe and well. Verwantencontact 088 269 00 00 enables you to submit a query if you cannot get in touch with the person you are looking for by yourself. Verwantencontact will then make queries on your behalf to find out whether your loved one has been admitted to hospital or has died. 'Safe & Well' and Verwantencontact do not exchange any information with each other.

> **What is the difference between Verwantencontact 088 269 00 00 and the public information number of the municipality or safety region?**

You can contact the public information number if you have any general questions about an incident. Examples of such questions are 'How long do I need to keep my windows and doors closed?', 'Can I walk my dog?', 'When will the road be clear?'. Verwantencontact 088 269 00 00 is the number to call if you are looking for a family member, your partner, boyfriend or girlfriend and are unable to get in touch with them yourself. When you are ringing from outside the Netherlands phone: +31 88 269 00 00.

› **Who owns Verwantencontact 088 269 00 00?**

Verwantencontact 088 269 00 00 is operated by the government: by a municipality or safety region. If an incident occurs, the authorities will decide whether to open the telephone number to the public.

› **How long will it take until I hear something about my loved one(s)?**

You may be called back within an hour, but it may also take longer, depending on the extent of the incident and the number of people involved. Verwantencontact 088 269 00 00 works with information from hospitals and the police and this information is handled very carefully. We aim to call you back within six hours. You will be informed immediately once the person you are looking for has been located. We understand that, in these situations, waiting always feels like a long time. Verwantencontact will also call you back if there is no information about your relative.

› **Other people are also looking for the person I am looking for**

The police are part of Verwantencontact 088 269 00 00 and they decide who will be called back about a victim. This decision is partly based on your relationship with the person you are looking for. If the police consider that you should be the emergency contact, you will be told where your relative is.

Other people who are also looking for that person will be called by Verwantencontact. They will only be told that an emergency contact has been informed. For privacy reasons, these other people will not be told your name or be given any other contact details. However, they will be informed of your relationship with the victim.

If you are not the contact relative, Verwantencontact will let you know that someone else has already been informed and what their relationship is with the person you are looking for. That person's name or contact details will not be disclosed to you. Once a person has been designated as the contact relative, they will continue to be the contact relative.

› **I have found my loved one or have been in contact with my loved one.**

If you used Verwantencontact to help you find your loved one and you have found them yourself or had contact with them, please let Verwantencontact 088 269 00 00 know as well.

› **Who should I contact if I have any questions or comments after an incident has been closed?**

Please call the relevant municipality or safety region where the incident took place.

› **Which information about me is recorded?**

If you call Verwantencontact 088 269 00 00, the following personal information will be recorded: your last name, initial(s), first name, gender, date of birth, address and telephone number.

> **Which information about my loved one will be recorded?**

If you call Verwantencontact 088 269 00 00, the following details about the person you are looking for will be recorded: their last name, initial(s), first name, gender, date of birth, address and telephone number. Your relationship with your loved one will also be recorded.

Verwantencontact will also ask about your loved one's nationality and any distinctive physical characteristics. You are not obliged to provide this information.

> **Why is my data recorded?**

Verwantencontact 088 269 00 00 only records information about you and the person you are looking for so that you can be informed about your loved one as soon as possible.

> **Who can access my data?**

Employees of Verwantencontact and of the municipality or safety region which has decided to use Verwantencontact will be able to view your information.

> **Who will my data be shared with?**

If you call Verwantencontact 088 269 00 00, we will ask you whether you give permission the municipality contacting you after some time to provide information or aftercare, such as victim support. We will only share your contact details with the municipality where you live if you have consented agreed to this. Your data will not be shared for anything else.

> **How long will my data be stored?**

Verwantencontact stores the information about the person you are looking for and about you for six weeks, for processing purposes. After this period, any information about you and your loved one will be destroyed.

10 Achtergrondinformatie: gebruik van persoonsgegevens

- > **Waarvoor en door wie kunnen welke gegevens worden gebruikt en welk soort toestemming is daarvoor nodig?**

| Doelbinding onder AVG | Ten behoeve van | Gegevens | Benodigde toestemming slachtoffer |
|---|---|---|--|
| Publieksinformatie | Gemeente | > slachtofferbeeld > aantal gewonden > ernst/prognose > categorieën | geen <i>NB. Publicatie van tot individuele personen herleidbare gegevens mag alleen met expliciete toestemming!</i> |
| Gewondenspreiding | GHOR | > slachtofferbeeld > aantal gewonden > ernst | geen |
| Verwanteninformatie | Gemeente | > persoons-gegevens (alleen als indien niet beschikbaar: fysieke kenmerken) > locatie opvang > contact met verwanten > wijze van identificatie | indien mogelijk expliciet, anders met veronderstelde toestemming |
| Tonen van betrokkenheid | Burgemeester, Gemeente | > persoons-gegevens > locatie opvang | expliciet |
| Nazorg | GHOR, GGD, Slachtofferhulp, maatschappelijk werk, huisartsen, gemeenten | > persoons-gegevens | expliciet |
| Opsporingsonderzoek | Openbaar Ministerie, politie | > persoons-gegevens > ernst letsel | expliciet |
| Schade-afhandeling | Gemeente, aansprakelijke (bijvoorbeeld vervoerder) | > persoons-gegevens | expliciet |
| Evaluatie/onderzoek (incl. evt. benaderen van respondenten) | Onderzoeksraad voor Veiligheid, GGD, gemeente, hulpdiensten | > slachtofferbeeld > persoons-gegevens | expliciet |

Bron: Handreiking afspraken tussen openbaar bestuur en ziekenhuizen over slachtofferinformatie bij rampen en crises. Versie 1.3, 6 december 2012, bladzijde 10. De handleiding is opgesteld door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en andere betrokken partijen.