

**Communicatietoolkit
'ikzoekmijnnaaste'
088 0908 000**



Colofon

Datum: februari 2024

Nederlands Instituut Publieke Veiligheid
Centrum Ondersteuning Landelijke Slagkracht
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
Kemperbergerweg 783, Arnhem
www.nipv.nl
info@nipv.nl
088 274 74 00



ikzoek
mijnnaaste.nl
088 0908 000

Inhoud

1	Over SIS en 'ikzoekmijnnaaste'	4
2	Hoe werkt 'ikzoekmijnnaaste'?	6
3	Website 'ikzoekmijnnaaste'	8
4	Stappenplan pers- en publieksvoorlichting	8
5	Logogebruik	10
6	Huisstijl	11
7	Standaardberichten voor websites en social media	12
8	Voorbeeld persbericht	16
9	Q&A voor burgers (Nederlandstalig)	17
10	Q&A voor burgers (Engelstalig)	21

1

Over SIS en 'ikzoekmijnnaaste'

SIS – slachtofferinformatiesystematiek – is een landelijk afgesproken werkwijze om bij een grootschalig incident in Nederland met meerdere (zwaar)gewonden, doden en/of vermisten te kunnen zorgen voor snelle en zorgvuldige informatie aan ongeruste verwanten.

Wat is 'ikzoekmijnnaaste'?

De werkwijze is een gezamenlijk initiatief van de veiligheidsregio's en richt zich op het informeren van verwanten van niet-zelfredzame slachtoffers en minder-zelfredzame slachtoffers.

- › Niet-zelfredzame slachtoffers 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 naasten om te laten weten waar zij zijn.
- › Minder-zelfredzame slachtoffers zijn niet-gewonde of lichtgewonde personen op een opvanglocatie die niet zelf in staat zijn om hun verwanten te informeren, bijvoorbeeld jonge kinderen of mensen met een beperking.
- › Zelfredzame personen (niet-gewonde of lichtgewonde slachtoffers) kunnen zelf hun familie en vrienden laten weten hoe het met hen gaat, bijvoorbeeld via social media.

Wanneer wordt 'ikzoekmijnnaaste' ingezet?

Bij een incident met veel slachtoffers kan de algemeen commandant bevolkingszorg (AC-Bz) van de regionale crisisorganisatie de operationele organisatie SIS inzetten. Het landelijk telefoonnummer van 'ikzoekmijnnaaste' gaat dan open. Iedereen die denkt dat een naaste betrokken is bij het incident en geen contact kan krijgen met deze persoon, kan dan bellen naar dit nummer en een zoekvraag indienen. Een team van medewerkers van GHOR en politie verzamelt gegevens over de (zwaar)gewonde en overleden slachtoffers die bij het incident betrokken zijn. De medewerkers vergelijken deze gegevens met de personen die worden gezocht door hun naasten en informeren de verwanten als de gegevens overeenkomen.

Over SIS

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

Taak regionale crisisorganisatie en inzet communicatietoolkit

De communicatie naar burgers over de inzet en de bereikbaarheid van SIS is een verantwoordelijkheid van de regionale crisisorganisatie. Het is de taak van de taakorganisatie crisiscommunicatie om het telefoonnummer 088 0908 000 van 'ikzoekmijnnaaste' zo snel mogelijk bij het publiek bekend te maken, bijvoorbeeld via social media. Deze communicatietoolkit kan hiervoor worden gebruikt.

De operationele organisatie SIS communiceert niet zelf met het publiek. De backoffice SIS informeert wel de naasten over het resultaat van hun zoekvraag.

2

Hoe werkt 'ikzoekmijnnaaste'?

Wie bepaalt dat SIS wordt ingezet?

De sectie bevolkingszorg van de regionale crisisorganisatie bepaalt of de operationele organisatie SIS wordt ingezet.

Hoe snel is 088 0908 000 van 'ikzoekmijnnaaste' in de lucht?

Binnen 30 minuten nadat de sectie bevolkingszorg heeft gevraagd om de inzet van SIS, is het landelijke telefoonnummer 088 0908 000 in de lucht.

Wie nemen de telefoon op bij 088 0908 000 van 'ikzoekmijnnaaste'?

Getrainde medewerkers van alarmcentrale SOS International vormen de frontoffice van 'ikzoekmijnnaaste'. Zij staan de bellers te woord en noteren de gegevens van de personen die de bellers zoeken.

Welke gegevens worden door 'ikzoekmijnnaaste' aan de beller gevraagd?

De frontoffice vraagt gegevens van de naaste die de beller zoekt en van de beller zelf. De gegevens met een * zijn verplicht.

Gegevens van degene die een naaste zoekt (de beller)	Gegevens van de naaste die wordt gezocht (de vermiste)
voornaam	voornaam
achternaam *	achternaam *
initialen	initialen
geslacht *	geslacht *
geboortedatum	geboortedatum
adres	adres
telefoonnummer *	telefoonnummer
e-mailadres *	nationaliteit
	uiterlijke kenmerken en bijzonderheden
	relatie van de beller met de naaste *
	reden van melding *

Aan de beller wordt ook gevraagd of diens gegevens gedeeld mogen worden met de gemeente voor contact in de nafase. Alleen als de beller hiervoor toestemming geeft worden na afloop diens contactgegevens gedeeld met de gemeente die de nafase coördineert.

Wat gebeurt er in de backoffice van 'ikzoekmijnnaaste'?

De medewerkers van de backoffice bekijken de zoekvragen van naasten 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 een contactpersoon geïnformeerd.

Wie heeft er toegang tot de gegevens van de bellers?

De frontoffice heeft alléén toegang tot de gegevens die zij zélf invoeren: die van de bellers (zoekende naasten). De backoffice heeft toegang tot de gegevens die voor hen relevant zijn: die van de bellers, de personen die gezocht worden en van de slachtoffers.

Wat gebeurt er met alle verstrekte gegevens?

Bij de afschaling van 'ikzoekmijnnaaste' worden met de Ac-Bz afspraken gemaakt over de overdracht van verzamelde gegevens.

Een volledige Q&A voor burgers staat op de laatste pagina's van dit document en ook op de website ikzoekmijnnaaste.nl.

3

Website 'ikzoekmijnnaaste'

De website 'ikzoekmijnnaaste' (www.ikzoekmijnnaaste.nl) is voor mensen die op zoek zijn naar hun naaste(n) wanneer er een ramp of groot ongeluk is gebeurd. Op de website staat het telefoonnummer 088 0908 000 dat wordt geopend op verzoek van een veiligheidsregio of gemeente voor naasten die ongerust zijn. Behalve het telefoonnummer vinden burgers hier ook een korte toelichting over 'ikzoekmijnnaaste' en de meestgestelde vragen. De veiligheidsregio en/of gemeente kan naar deze website verwijzen. De website heeft ook een Engelstalige pagina.

Ook wanneer SIS niet is geactiveerd, is de website 'ikzoekmijnnaaste' in de lucht. Belt men het telefoonnummer dat op de website staat, dan wordt een bericht afgespeeld. Daarin volgt de mededeling dat 'ikzoekmijnnaaste' niet geactiveerd is en dat men de politie kan bereiken als men iemand mist: 0900 8844.

4

Stappenplan pers- en publieksvoorlichting

SIS of 'ikzoekmijnnaaste'

SIS is de afkorting die de regionale crisisorganisatie gebruikt voor de landelijke werkwijze slachtofferinformatiesystematiek. De afkorting wordt ook gebruikt om het proces SIS op te starten. In de communicatie naar burgers wordt de benaming 'ikzoekmijnnaaste' gebruikt.

088 0908 000

Het landelijke telefoonnummer 088 0908 000 is bedoeld voor iedereen die op zoek is naar een naaste. Een familielid, partner, vriend, vriendin of bekende waarvan hij vermoedt dat deze is betrokken bij een ramp of incident en met wie hij zelf geen contact krijgt.

Iemand die ongedeerd is, kan zelf zijn naasten informeren en hoeft niet te bellen naar 088 0908 000 van 'ikzoekmijnnaaste'. Deze persoon kan zich eventueel zelf registreren op de website 'ikbenveilig.nl' van het Nederlandse Rode Kruis.

Communiceren over 088 0908 000 en 'ikzoekmijnnaaste'

Medewerker pers- en publieksvoorlichting

maakt bij publiek bekend dat 088 0908 000, het nummer van 'ikzoekmijnnaaste', gebeld kan worden



SIS is geactiveerd

- > Maak zo snel mogelijk het telefoonnummer 088 0908 000 van 'ikzoekmijnnaaste' bekend via de websites van de veiligheidsregio en de incidentgemeente en via de (social) media
- > Geef zo snel mogelijk het publieksinformatienummer door aan de contactpersoon SIS (bevolkingszorg)
- > Blijf in contact met het telefoonteam achter het publieksinformatienummer, zodat je zicht houdt op de aard van de vragen van bellers
- > Blijf in contact met de contactpersoon SIS, zodat je zicht houdt op de aard van de vragen die binnenkomen bij 'ikzoekmijnnaaste' op 088 0908 000



Tips

- > In de communicatietoolkit 'ikzoekmijnnaaste' vind je voorbereide berichten in meerdere talen om het nummer bekend te maken
- > Bel zelf naar 'ikzoekmijnnaaste' 088 0908 000 als je wilt weten of het nummer al bereikbaar is
- > Maak ook op de opvanglocatie het nummer van 'ikzoekmijnnaaste' bekend
- > Denk ook aan informatie in andere talen of voor specifieke doelgroepen
- > Op www.ikzoekmijnnaaste.nl kunnen naasten terecht voor meer informatie over het proces



Achtergrondinformatie

088 0908 000

Dit landelijke telefoonnummer is bedoeld voor iedereen die na een ramp of groot ongeluk op zoek is naar een familielid, partner, vriend of vriendin en zelf geen contact krijgt met deze persoon. Iemand die lichtgewond of ongedeerd is, kan zelf zijn naasten informeren en hoeft niet te bellen naar 088 0908 000 van 'ikzoekmijnnaaste'.

Publieksinformatienummer

Bij het publieksinformatienummer kan iedereen terecht met een algemene vraag over het incident. Denk aan vragen als "Hoe lang moet ik mijn ramen en deuren nog gesloten houden?", "Kan ik mijn hond uitlaten?", "Wanneer gaat de weg weer open?".



**ikzoek
mijnnaaste.nl**
088 0908 000

5

Logogebruik



Voor 'ikzoekmijnnaaste' is een logo ontworpen. Het beeldmerk van de figuur met een vraagteken geeft aan dat iemand op zoek is naar een dierbare. De driehoek met de ronde hoeken geeft de samenwerking aan binnen 'ikzoekmijnnaaste'. Naast het beeldmerk staat de naam [ikzoekmijnnaaste.nl](https://www.ikzoekmijnnaaste.nl), die ook meteen de website aangeeft, en het telefoonnummer 088 0908 000 dat burgers kunnen bellen om een zoekvraag naar een naaste te doen.

Er zijn twee varianten van het logo: met een witte achtergrond (hierboven) en met een oranje achtergrond (hieronder).



De communicatieadviseurs en regionale SIS-coördinatoren van de veiligheidsregio's hebben beide logo's in meerdere formats ontvangen.

6

Huisstijl

Voor de huisstijl van de website 'ikzoekmijnnaaste' is gekozen voor sprekend oranje met antraciet als contrast. Steunkleuren zijn donkerblauw en lichtblauw. De oranje kleur is ook de dragende kleur in het logo. In alle uitingen van 'ikzoekmijnnaaste' worden deze vier kleuren gebruikt.

KLEUREN



Oranje

CMYK:0,40,85,0
RGB:247,168,51
#F7A833



Antraciet

CMYK:86,65,51,61
RGB:32,47,56
#202f38



Donkerblauw

CMYK:98,65,38,29
RGB:0,69,99
#004563



Lichtblauw

CMYK:56,12,9,0
RGB:119,185,218
#76B9DA

7

Standaardberichten voor websites en social media

Voor de communicatie naar burgers over het telefoonnummer 088 0908 000 van 'ikzoekmijnnaaste' zijn hieronder standaardberichten opgenomen. Deze zijn geschikt voor de website van de veiligheidsregio en/of gemeente en voor social mediakanalen als X, Instagram en Facebook. Burgers verwijzen naar de website ikzoekmijnnaaste.nl kan ook. Hier is alleen informatie te vinden over de werkwijze van ikzoekmijnnaaste; burgers kunnen via de website geen zoekvraag indienen.

Standaardberichten Nederlands

- > In verband met <naam incident> is een telefoonnummer geopend. Denk je dat jouw familielid, partner, vriend, vriendin of bekende betrokken is bij dit ongeluk? Kun jij je naaste niet bereiken en maak je je zorgen? Bel dan het nummer 088 0908 000 van het team van 'ikzoekmijnnaaste'. Ben je in het buitenland, bel dan +31 88 0908 000.
- > Ben je ongerust dat een naaste, familielid of partner betrokken is bij <naam incident>? Bel dan het team van 'ikzoekmijnnaaste' op nummer 088 0908 000.
- > Is jouw naaste, familielid of partner mogelijk betrokken bij <naam incident>? Krijg je geen contact met hem of haar? Bel dan 088 0908 000 van 'ikzoekmijnnaaste'.
- > Ben je bang dat een familielid of vriend gewond geraakt is bij <naam incident>? Kun je hem of haar niet bereiken? Bel dan het nummer 088 0908 000. Het team van 'ikzoekmijnnaaste' helpt je zoeken.
- > Vragen en antwoorden over 'ikzoekmijnnaaste' en het nummer 088 0908 000 vind je hier: <invoegen link naar www.ikzoekmijnnaaste.nl of naar een eigen webpagina met Q&A>
- > Lees hier meer over het nummer dat we hebben geopend voor 'ikzoekmijnnaaste': <invoegen link naar www.ikzoekmijnnaaste.nl of naar een eigen webpagina over het incident>
- > Het nummer van 'ikzoekmijnnaaste' wordt om <tijd> gesloten. Heb je nog vragen? Bel dan het informatienummer van <naam gemeente of naam veiligheidsregio> op <telefoonnummer>.
- > Het nummer van 'ikzoekmijnnaaste' is gesloten. Heb je nog vragen? Bel dan het informatienummer van <naam gemeente of naam veiligheidsregio> op <telefoonnummer>.

Standaardberichten Engels

- > A telephone number has been opened in connection with <naam incident>. Are you worried that a family member, partner, friend or acquaintance has been involved in this incident? Are you unable to contact your loved one and are you concerned? Then call the 'ikzoekmijnaaste' team on 088 0908 000. If you are outside the Netherlands, call +31 88 0908 000.
- > Are you worried that a loved one, family member or partner has been involved in <naam incident>? Then call the 'ikzoekmijnaaste' team on 088 0908 000.
- > Has your loved one, family member or partner potentially been involved in <naam incident> and are you unable to contact them? Then call 'ikzoekmijnaaste' on 088 0908 000.
- > Are you afraid that a family member or friend has been injured in <naam incident> and are you unable to get hold of them? Then call 088 0908 000. The 'ikzoekmijnaaste' team will help you with your search.
- > You will find frequently asked questions about 'ikzoekmijnaaste' and the number 088 0908 000 here: <invoegen link naar www.ikzoekmijnaaste.nl of naar een eigen webpagina met Q&A>
- > You can read more about the number we have opened for 'ikzoekmijnaaste' here: <invoegen link naar www.ikzoekmijnaaste.nl of naar een eigen webpagina over het incident>
- > The 'ikzoekmijnaaste' telephone number is closing. Do you have any questions? If so, you can call the information number of <naam gemeente of naam veiligheidsregio>: <telefoonnummer>.
- > The 'ikzoekmijnaaste' telephone number has closed. Do you have any questions? If so, you can call the information number of <naam gemeente of naam veiligheidsregio>: <telefoonnummer>.

Standaardberichten Duits

- > Im Zusammenhang mit <naam incident> wurde eine Telefonnummer eingerichtet. Vermuten Sie, dass eine Ihnen nahestehende Person von diesem Unglück betroffen ist? Können Sie sie nicht erreichen und machen Sie sich Sorgen? Dann wenden Sie sich unter der Nummer 088 0908 000 an das Team von „ikzoekmijnnaaste“. Außerhalb der Niederlande wählen Sie bitte +31 88 0908 000.
- > Befürchten Sie, dass eine Ihnen nahestehende Person von <naam incident> betroffen ist? Dann rufen Sie das Team von „ikzoekmijnnaaste“ unter der Nummer 088 0908 000 an.
- > Ist eine Ihnen nahestehende Person möglicherweise in <naam incident> verwickelt? Gelingt es nicht, Kontakt mit ihr aufzunehmen? Dann rufen Sie die Nummer 088 0908 000 von „ikzoekmijnnaaste“ an.
- > Fürchten Sie, dass ein Familienmitglied, ein Freund oder eine Freundin bei <naam incident> verletzt wurde? Können Sie ihn oder sie nicht erreichen? Dann rufen Sie die Nummer 088 0908 000. Das Team von „ikzoekmijnnaaste“ hilft Ihnen dann bei der Suche.
- > Fragen und Antworten zu „ikzoekmijnnaaste“ und der Nummer 088 0908 000 finden Sie hier: <invoegen link naar www.ikzoekmijnnaaste.nl of naar een eigen webpagina met Q&A>
- > Lesen Sie hier mehr über die Nummer, die wir für „ikzoekmijnnaaste“ eingerichtet haben: <invoegen link naar www.ikzoekmijnnaaste.nl of naar een eigen webpagina over het incident>
- > Die Telefonnummer von „ikzoekmijnnaaste“ wird aufgehoben. Haben Sie noch Fragen? Dann wenden Sie sich unter der Nummer <telefoonnummer> an die telefonische Auskunft von <naam gemeente of naam veiligheidsregio>.
- > Die Telefonnummer von „ikzoekmijnnaaste“ wurde aufgehoben. Haben Sie noch Fragen? Dann wenden Sie sich unter der Nummer <telefoonnummer> an die telefonische Auskunft von <naam gemeente of naam veiligheidsregio>.

Standaardberichten Frans

- > En raison du <naam incident>, un numéro de téléphone spécial a été mis en place. Vous pensez qu'un membre de votre famille, votre partenaire, un ami, une amie ou une connaissance puisse être concerné(e) par cet accident ? Vous n'arrivez pas à joindre un proche et vous vous faites du souci ? Appelez le 088 0908 000 de l'équipe 'ikzoekmijnnaaste'. Depuis l'étranger, composez le +31 88 0908 000.
- > Vous vous inquiétez de savoir si un proche, un membre de votre famille ou votre partenaire puisse être concerné par <naam incident> ? Appelez l'équipe de 'ikzoekmijnnaaste' au 088 0908 000.
- > Un proche, un membre de votre famille ou votre partenaire pourrait bien être concerné par <naam incident> ? Vous n'arrivez pas à le ou la joindre ? Appelez le 088 0908 000 de 'ikzoekmijnnaaste'.
- > Vous craignez qu'un membre de votre famille ou un ami ait été blessé lors de <naam incident> ? Vous n'arrivez pas à le ou la joindre ? Appelez le 088 0908 000. L'équipe de 'ikzoekmijnnaaste' vous aidera dans votre recherche.
- > Des questions et réponses à propos de 'ikzoekmijnnaaste' et du numéro 088 0908 000 sont disponibles ici : <invoegen link naar www.ikzoekmijnnaaste.nl of naar een eigen webpagina met Q&A>
- > En lire plus ici sur le numéro de téléphone que nous avons mis en place pour 'ikzoekmijnnaaste' : <invoegen link naar www.ikzoekmijnnaaste.nl of naar een eigen webpagina over het incident>
- > Le numéro de téléphone de 'ikzoekmijnnaaste' va être supprimé. Pour toutes vos questions, n'hésitez pas à composer le numéro des renseignements de <naam gemeente of naam veiligheidsregio> au <telefoonnummer>.
- > Le numéro de téléphone de 'ikzoekmijnnaaste' a été supprimé. Pour toutes vos questions, n'hésitez pas à composer le numéro des renseignements de <naam gemeente of naam veiligheidsregio> au <telefoonnummer>.

8

Input voor persbericht

Onderstaande tekst over de inzet van 'ikzoekmijnnaaste' kan worden opgenomen in een persbericht over het incident.

Nederlands

Voor mensen die vermoeden dat een naaste betrokken is bij <naam incident> en deze persoon niet kunnen bereiken, is het telefoonnummer 088 0908 000 van 'ikzoekmijnnaaste' geopend. Aan het team van 'ikzoekmijnnaaste' kunnen bezorgde bellers doorgeven naar wie zij op zoek zijn. De naam, leeftijd en eventuele uiterlijke kenmerken van de vermiste persoon worden opgeschreven. Een medewerker van 'ikzoekmijnnaaste' kijkt of deze persoon inderdaad bij <naam incident> aanwezig was. De medewerker zoekt uit of de naaste is opgenomen in een ziekenhuis of misschien overleden is. Zodra er meer informatie over de vermiste naaste is, wordt er contact met de bezorgde beller opgenomen. Het team van 'ikzoekmijnnaaste' probeert binnen zes uur te laten weten waar de gezochte dierbare is.

Engels

Anyone who suspects that a family member, partner, friend or acquaintance has been involved in <naam incident> and is unable to contact this person can call this number. They can tell the 'ikzoekmijnnaaste' team who they are looking for. The name, age and, possibly, physical characteristics of the missing person will be noted down. A member of the 'ikzoekmijnnaaste' team will then check whether this person was actually present at <naam incident>. He/she will try to find out whether this person has been admitted to a hospital or has possibly died in the incident. As soon as more information is available about the missing person, the team will contact the concerned caller. The 'ikzoekmijnnaaste' team will try to provide information on where a missing loved one is within six hours.

9

Q&A voor burgers (Nederlandstalig)

Alle Q&A's zijn ook te vinden op [ikzoekmijnnaaste.nl](https://www.ikzoekmijnnaaste.nl).

Voor wie is 'ikzoekmijnnaaste'?

Denk je dat jouw familielid, partner, vriend, vriendin of bekende betrokken is bij een ramp of groot ongeluk? Kun jij je naaste niet bereiken en maak je je zorgen? Bel het telefoonnummer 088 0908 000 van 'ikzoekmijnnaaste'.

Hoe werkt 'ikzoekmijnnaaste'?

1. De overheid kan 'ikzoekmijnnaaste' inzetten na een ramp of een groot ongeluk met doden, zwaargewonden of vermisten. Denk je dat een familielid, partner, vriend, vriendin of bekende betrokken is bij de ramp of het ongeluk en je kunt deze persoon niet bereiken? Het team van 'ikzoekmijnnaaste' helpt je zoeken.
2. Bel met 088 0908 000 om de gegevens vast te leggen van degene die je zoekt én van jezelf. Geef van de persoon die je zoekt de voornaam, de achternaam, de geboortedatum, het geslacht en adres door. Geef van jezelf je naam, telefoonnummer en e-mailadres door. Geef ook door wat jouw relatie is met de persoon die je zoekt en waarom je denkt dat deze persoon betrokken is bij de ramp.
3. Het team van 'ikzoekmijnnaaste' vraagt bij ziekenhuizen en de politie informatie op over slachtoffers van de ramp of het ongeluk. De gegevens van de slachtoffers in de ziekenhuizen of op de rampplek worden vergeleken met de gegevens van degene die jij zoekt. Als de gegevens hetzelfde zijn, is er een match.
4. Zodra bekend is in welk ziekenhuis jouw naaste ligt, belt het team je terug. Dit doen zij zo snel mogelijk, vaak binnen drie uur. Als jouw naaste is overleden, bellen ze je niet. De politie komt je dit dan zelf vertellen. Het kan zijn dat jouw naaste niet wordt gevonden. Ook dan word je teruggebeld, binnen zes uur.
5. Van personen die betrokken zijn bij het incident, maar die niet (zwaar)gewond zijn en in het ziekenhuis liggen, heeft 'ikzoekmijnnaaste' geen gegevens. Van deze personen wordt verwacht dat zij zelf hun naasten kunnen laten weten dat zij veilig zijn.
6. Heb je jouw naaste zelf gevonden? Bel naar het telefoonnummer 088 0908 000 en laat weten dat je niet meer zoekt.

Hoelang duurt het totdat ik iets hoor over mijn naaste?

Meestal word je binnen drie uur teruggebeld, soms duurt het langer. Dit hangt af van hoe groot de ramp of het ongeluk is en hoeveel mensen erbij betrokken zijn. Zodra jouw naaste is gevonden, laten we je dit zo snel mogelijk weten. We begrijpen dat wachten in deze situatie lang duurt. Wij doen ons best om jou binnen zes uur terug te bellen. Ook wanneer er dan nog niets bekend is over de persoon die je zoekt.

Wat als ik zelf mijn naaste vind?

Heb je je familielid, vriend, vriendin of bekende kunnen bereiken? Bel naar het telefoonnummer 088 0908 000 en geef aan ons door dat je niet meer zoekt.

Hoe komt 'Ikzoekmijnnaaste' aan informatie?

Het team van 'Ikzoekmijnnaaste' krijgt informatie van ziekenhuizen en van de politie. Met deze gegevens gaan wij heel voorzichtig om.

Wat als anderen ook op zoek zijn naar mijn naaste?

Als er ook anderen op zoek zijn naar jouw naaste, wijzen wij één contactpersoon aan. Dit is vaak een familielid, zoals een ouder, kind, broer of zus. Het kan zijn dat jij wordt aangewezen als contactpersoon. Als dat zo is, krijg je van ons te horen waar jouw naaste is als we die gevonden hebben. Vinden we die niet, dan vertellen we dat ook. Jij kunt deze informatie aan andere familieleden en vrienden doorgeven.

Ben jij geen contactpersoon? Dan vertellen we jou dat iemand anders informatie heeft gekregen en of dit een familielid, vriend of bekende is. Je krijgt geen naam of telefoonnummer van deze persoon. Deze gegevens mogen wij om privacyredenen niet delen.

Wat is het verschil tussen 'Ikzoekmijnnaaste' en het informatienummer van de gemeente of de veiligheidsregio?

Denk je dat bij een ramp of een groot ongeluk een naaste betrokken is, zoals een familielid, een partner, vriend of iemand anders die je kent? En kun je geen contact met deze persoon krijgen? Dan helpt 'Ikzoekmijnnaaste' je met zoeken door gegevens van jouw naaste te vergelijken met die van de slachtoffers.

Heb je algemene vragen over het incident? Dan kun je bellen naar een informatienummer. Denk aan vragen als: "Hoelang moet ik mijn ramen en deuren nog dichthouden?", "Kan ik mijn hond uitlaten?" of "Wanneer gaat de weg weer open?". Dit nummer wordt bekendgemaakt via social media. Ook het team van 'Ikzoekmijnnaaste' weet welk nummer je dan kunt bellen.

Wat is het verschil tussen 'Ikzoekmijnaaste' en de website 'Ik ben veilig' van het Rode Kruis?

Denk je dat bij een ramp of een groot ongeluk een naaste betrokken is, zoals een familielid, een partner, vriend of iemand anders die je kent? En kun je geen contact met deze persoon krijgen? Dan helpt 'Ikzoekmijnaaste' je met zoeken door gegevens van jouw naaste te vergelijken met die van de slachtoffers.

De website www.ikbenveilig.nl van het Rode Kruis geeft een overzicht van de personen die zelf laten weten dat zij veilig zijn. Op deze website kun je zien of de persoon die je zoekt zichzelf als veilig heeft gemeld.

'Ik ben veilig' en 'Ikzoekmijnaaste' delen geen informatie met elkaar.

Bij wie moet ik na afloop van de ramp of het ongeluk met vragen zijn?

Na afloop van de ramp of het ongeluk kun je met vragen bellen naar de gemeente waar de ramp of het ongeluk heeft plaatsgevonden. Denk aan vragen als: "Ik ben zo geschrokken, met wie kan ik praten zodat ik niet meer zo bang ben voor knallen?" of "Ik hoor dat er een stille tocht voor de slachtoffers komt, hoe laat begint die en waar?"

Volg je gemeente op X (vroeger Twitter), Facebook en Instagram, dan ben je het snelst op de hoogte.

Waarom worden mijn gegevens vastgelegd?

We leggen gegevens vast van jou en van de persoon die je zoekt. Dit doen we om jou na onze zoektocht zo snel mogelijk iets te kunnen laten weten.

Welke gegevens van mij worden vastgelegd?

Wij noteren je achternaam, voorletter(s), roepnaam, geslacht, geboortedatum, adres en telefoonnummer.

Welke gegevens van mijn naaste worden vastgelegd?

Wij leggen de achternaam, voorletter(s), roepnaam, geslacht, geboortedatum, adres en telefoonnummer van jouw naaste vast. Dat geldt ook voor de relatie tussen jou en jouw naaste.

Ook vragen wij naar de nationaliteit en eventuele opvallende lichaamskenmerken van jouw naaste. Je bent niet verplicht deze gegevens door te geven.

Wie kunnen mijn gegevens inzien?

Alleen medewerkers van 'Ikzoekmijnnaaste' en van de gemeente of de veiligheidsregio die 'Ikzoekmijnnaaste' heeft ingezet kunnen jouw gegevens inzien. Binnen een veiligheidsregio werken de politie, brandweer, ziekenhuizen en gemeenten, burgers en bedrijven samen in de omgeving van een ramp of groot ongeluk.

Met wie worden mijn gegevens gedeeld?

Wij vragen je of de gemeente na afloop van de gebeurtenis nog een keer contact met je mag opnemen. De gemeente belt je dan om te vragen of je slachtofferhulp nodig hebt, of behoefte aan een gesprek met een maatschappelijk werker of een psycholoog om de gebeurtenis te verwerken. Alleen als je hiervoor toestemming geeft, delen wij jouw contactgegevens met de gemeente waar je woont. Je gegevens worden nergens anders voor gedeeld.

Hoelang worden mijn gegevens bewaard?

Jouw gegevens en die van je naaste bewaren we zes weken. We gebruiken ze om de werkwijze van 'Ikzoekmijnnaaste' te kunnen evalueren. En voor eventueel onderzoek naar de ramp door bijvoorbeeld de Onderzoeksraad voor Veiligheid. Daarna worden alle gegevens verwijderd.

Van wie is 'Ikzoekmijnnaaste'?

'Ikzoekmijnnaaste' is van de overheid. Bij een ramp of een groot ongeluk kan een gemeente of een veiligheidsregio besluiten om het telefoonnummer 088 0908 000 te openen voor mensen die op zoek zijn naar een naaste.

10 Q&A voor burgers (Engelstalig)

Alle Q&A's zijn ook te vinden op de Engelstalige pagina van ikzoekmijnnaaste.nl.

How does 'ikzoekmijnnaaste' work?

The government can open the 'ikzoekmijnnaaste' service following a disaster or major incident in which people have died, been seriously injured or are missing.

Step 1. You contact 'ikzoekmijnnaaste' to inform us that you are looking for someone.

To do this, you telephone 088 0908 000.

You provide the first name, surname, date of birth, sex and address of the person you are looking for. In addition, you provide your own name, telephone number and e-mail address. You also explain your relationship to the person you are looking for and the reason why you think that this person has been caught up in the disaster.

Step 2. 'ikzoekmijnnaaste' starts its search

The 'ikzoekmijnnaaste' team asks hospitals and the police for information about casualties of the disaster or incident. Details of any casualties who have been taken to hospital or who are at the site of the incident are compared with the details of the person you are looking for. If the details are the same, there is a match.

Step 3. 'ikzoekmijnnaaste' updates you as soon as we know anything

As soon as we find out which hospital your loved one has been taken to, we will call you back. We will do our best to do this as quickly as possible, often within three hours. If your loved one has died, you will not receive a call from us. The police will come to inform you of this in person. It may be the case that we cannot find your loved one. Even so, we will call you back within six hours.

Have you found your loved one? Call 088 0908 000 and let us know that you are no longer looking for him or her.

How long will it take until I hear something about my loved one?

Usually your call will be returned within three hours, but sometimes it takes longer. This depends on the scale of the disaster or incident and how many people are caught up in it. As soon as your loved one has been found, we will update you as quickly as possible. We understand that waiting in this situation is difficult. We will do our best to call you back within six hours, even if nothing more is known about the person you are looking for.

What happens if I find my loved one myself?

If you have been able to contact your family member, friend or acquaintance, please call 088 0908 000 and let us know that you are no longer looking for your loved one.

How does 'ikzoekmijnnaaste' get information?

The 'ikzoekmijnnaaste' team gets information from hospitals and the police. We handle this information with great care.

What if other people are also looking for my loved one?

If other people are also looking for your loved one, we will nominate one contact person. This is often a family member, such as a parent, child, brother or sister. You may be nominated as the contact person yourself. In this case we will inform you where your loved one is once we have found him or her. If we are unable to find your loved one, we will also inform you of this. You can then pass on this information to other family members and friends.

If you are not the contact person, we will tell you that someone else has been given the information and whether this person is a family member, friend or acquaintance. We will not pass on the name or telephone number of this person. For privacy reasons we are not permitted to share these details.

What is the difference between 'ikzoekmijnnaaste' and the information number of the local authority or safety region?

If you are worried that a loved one – a family member, partner, friend or someone else you know – has been involved in a disaster or major incident and you are unable to make contact with them, 'ikzoekmijnnaaste' will help you search for this person by comparing your loved one's details with those of any casualties.

If you have general questions about the incident, such as "How long do I need to keep my windows and doors shut?", "Can I let my dog out?" or "When will the road be open again?", you can call an information number. This number will be announced through social media. The 'ikzoekmijnnaaste' team will also know the number you can call.

What is the difference between 'ikzoekmijnnaaste' and the 'Ik ben veilig' ('I am safe') website of the Red Cross?

If you are worried that a loved one – a family member, partner, friend or someone else you know – has been involved in a disaster or major incident and you are unable to make contact with them, 'ikzoekmijnnaaste' will help you search for this person by comparing your loved one's details with those of any casualties.

The Red Cross www.ikbenveilig.nl website provides an overview of the people who have registered themselves as being safe. On this website you can check whether the person you are looking for has reported that they are safe.

'Ik ben veilig' and 'ikzoekmijnnaaste' do not share information with one another.

Who should I contact if I have questions once the disaster or incident is over ?

Once the disaster or incident is over you can contact the local authority responsible for the area in which the disaster or incident occurred with any questions you may have. For example: "I am so scared. Who can I talk to to overcome my fear of loud noises?" or "I hear that there is going to be a silent march for the victims. What time does it start and where?"

Following your local authority on X (formerly Twitter), Facebook or Instagram is the quickest way to stay up to date.

Why are my details recorded?

We record your details and those of the person you are looking for. This is so that we can pass on any information to you as quickly as possible following our search.

Which of my details are recorded?

We record your surname, initial(s) and the name you are known by, as well as your sex, date of birth, address and telephone number.

Which of my loved one's details are recorded?

We record your loved one's surname, initial(s) and the name he or she is known by, his or her sex, date of birth, address and telephone number, and also the relationship between you and your loved one.

We will also ask about your loved one's nationality and whether he or she has any distinctive physical characteristics. You do not have to tell us this information.

Who can see my details?

Only employees of 'ikzoekmijnnaaste' and the local authority or safety region that has opened the 'ikzoekmijnnaaste' service can see your details. Within a safety region the police, fire service, hospitals, local authorities, citizens and businesses work together in the area where a disaster or major incident has occurred.

Who will my details be shared with?

We will ask you whether the local authority may contact you again once the incident is over. If you agree, the local authority will call you to ask whether you need victim support or need to talk to a social worker or psychologist to help you come to terms with what has happened. We will only share your contact details with your local authority if you give us permission to do so. Your details will not be shared with any other parties.

How long will my details be stored?

We will keep your details and those of your loved one for six weeks. They will be used to help us assess how 'ikzoekmijnnaaste' works and for any research into the disaster that may be carried out by the Dutch Safety Board, for example. After this period all your details will be deleted.

Who provides the 'ikzoekmijnnaaste' service?

'ikzoekmijnnaaste' is a service provided by the government. In the event of a disaster or major incident, a local authority or safety region may decide to open the telephone number for people who are looking for a loved one.