

SIS, de blauwdruk



Colofon

Datum: januari 2020

Auteur: Programma SIS, Instituut Fysieke Veiligheid

Foto-omslag: SIS is ingezet bij het schietincident in Utrecht op 18 maart 2019. Bron: ANP.

SIS, de blauwdruk is tot stand gekomen in samenwerking met de werkgroep borging SIS. In deze werkgroep participeren functionarissen vanuit de veiligheidsregio's, Nationale Politie, Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum, GGD GHOR Nederland en ANWB Alarmcentrale.

SIS, de blauwdruk is vastgesteld door de portefeuillehouder SIS van het Landelijk Netwerk Bevolkingszorg.

De blauwdruk beschrijft de landelijke aanpak SIS anno 2020, zowel op het niveau van de onderliggende principes als op het niveau van de praktische uitvoering. Het is een dynamisch document, bedoeld als brondocument voor beleidsmakers. Als zich wijzigingen in de werkwijze voordoen, wordt dit document bijgesteld.

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



Inhoud

1	Achtergrond	4
1.1	Uitgangspunten SIS	5
1.2	Inzetcriteria SIS	7
2	Werkproces SIS	8
2.1	Landelijke voorziening	8
2.2	Activering en opkomst	8
2.3	Werkzaamheden	9
2.4	Gegevensuitwisseling	11
2.5	Afschaling en beëindiging	12
2.6	Meerdere inzetten van SIS tegelijkertijd	13
2.7	Communicatie naar burgers	14
3	Bescherming van persoonsgegevens	16
3.1	Juridisch kader	16
3.2	Toestemming van slachtoffers	17
3.3	Gegevensverwerkingen bij een inzet	17
3.4	Overdracht van gegevens	18
3.5	Bewaartermijn	20
Bijlage 1	Begrippenkader	21
Bijlage 2	Paraatheid, alarmering en opkomst	23
Bijlage 3	Rollen regionale crisisorganisatie	25
Bijlage 4	Informatielijnen	26
Bijlage 5	Beheer	27

1 Achtergrond

SIS – slachtofferinformatiesystematiek – is een landelijke aanpak die bij een grootschalig incident in Nederland met veel (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. Gemeenten, veiligheidsregio's, geneeskundige zorg en politie werken samen binnen SIS.

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.

De 25 veiligheidsregio's zijn gezamenlijk opdrachtgever voor de landelijke aanpak SIS. Sinds 2014 waarborgt en beheert het Instituut Fysieke Veiligheid de landelijke aanpak en de landelijke voorziening SIS.

SIS is de afkorting die hulpverleners gebruiken voor de landelijke aanpak slachtofferinformatiesystematiek. In de communicatie naar burgers wordt de benaming Verwantencontact gebruikt.

SIS is een onderdeel van het grotere bevolkingszorgproces verwanteninformatie. In de praktijk kan zich een incident voordoen waarbij de gemeente of veiligheidsregio het proces verwanteninformatie start, zonder dat de landelijke voorziening SIS wordt ingezet.

1.1 Uitgangspunten SIS

SIS hanteert zes principes.

> SIS richt zich op verwanten van gewonde niet-zelfredzame slachtoffers

SIS onderscheidt zelfredzame, niet-zelfredzame en minder-zelfredzame slachtoffers.

Met *zelfredzame slachtoffers* worden niet-gewonde of lichtgewonde slachtoffers bedoeld. SIS gaat er vanuit dat zij zelf hun familie en vrienden laten weten hoe het met hen gaat, bijvoorbeeld via sociale media.

Met *niet-zelfredzame slachtoffers* worden (zwaar)gewonde slachtoffers die zijn opgenomen in een ziekenhuis en overleden slachtoffers bedoeld. Deze slachtoffers zijn niet in staat om zelf contact te leggen met hun verwanten om te laten weten waar zij zijn.

SIS richt zich op het informeren van verwanten van de gewonde niet-zelfredzame slachtoffers¹. Het informeren van verwanten van overleden slachtoffers is geen taak van SIS, maar van de Nationale Politie.

Minder-zelfredzame slachtoffers zijn niet-gewonde of lichtgewonde slachtoffers die niet zelf in staat zijn om hun verwant te informeren, bijvoorbeeld kinderen of mindervaliden. Op verzoek van de regionale crisisorganisatie kan SIS ook een rol vervullen bij het informeren van verwanten van deze slachtoffers.

> Bij een inzet van SIS werken partijen samen onder regie van de veiligheidsregio

Het informeren van verwanten gebeurt tijdens een inzet van SIS onder de verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio waar het incident plaatsvindt. De algemeen commandant bevolkingszorg van de regionale crisisorganisatie is eindverantwoordelijk voor de inzet van SIS. SIS kan worden ingezet zonder dat de regionale crisisorganisatie formeel is opgeschaald naar GRIP 2 of hoger. Ook de afschaling van SIS is GRIP-onafhankelijk.

¹ Zwaargewonde slachtoffers in ziekenhuizen die nog in staat zijn om zelf hun naasten te informeren kunnen in het kader van SIS als zelfredzaam worden beschouwd. Met het oog op zorgvuldige verwanteninformatie, leveren de ziekenhuizen echter van alle gewonde slachtoffers die zijn betrokken bij het incident de gegevens aan. Voor zover mogelijk geven de ziekenhuizen hierbij aan of de verwanten wel of niet zijn geïnformeerd.

> **SIS sluit aan op de reguliere werkzaamheden van de hulpverleners**

SIS sluit aan bij het reguliere politieproces, waarbij de politie de taak heeft om de identiteit van overleden slachtoffers vast te stellen en de verwanten te informeren. Verder sluit SIS aan op de rol van de geneeskundige zorg bij het verzamelen van slachtoffergegevens van ziekenhuizen.

> **SIS gaat uit van actieve communicatie met verwanten**

SIS gaat uit van actieve communicatie met ongeruste verwanten die zich melden met een zoekvraag. Wanneer verwanten binnen een bepaalde tijd niet geïnformeerd kunnen worden over hun naaste, worden zij geïnformeerd over het verloop van het proces. Voor een verwant is procesinformatie ook belangrijke informatie, die een deel van de ongerustheid kan wegnemen.

> **Het kan langere tijd duren voordat SIS verwanten kan informeren**

Een incident kenmerkt zich per definitie door tijdsdruk, onzekerheid en ontbrekende informatie. SIS kan geen 100% garantie geven dat verwanten van slachtoffers binnen een voor hen aanvaardbare termijn zijn geïnformeerd over het lot van hun naaste. Op de plaats van het incident en in de ziekenhuizen ligt de prioriteit bij het opvangen van slachtoffers, het behandelen van patiënten en het redden van levens. Het aanleveren van slachtoffergegevens komt daarna. Het kan dus langere tijd duren voordat er voldoende informatie beschikbaar is om verwanten te informeren over het lot van hun naaste.

> **SIS is voor incidenten in Nederland**

SIS kan ingezet worden bij incidenten in Nederland. Er is sprake van een incident in Nederland wanneer het incident plaatsvindt op Nederlands grondgebied inclusief het Nederlandse deel van de Noordzee en exclusief de BES-eilanden (Bonaire, Sint Eustatius en Saba)².

Bij (grootschalige) incidenten in het buitenland waarbij Nederlanders betrokken zijn, wordt de verwanteninformatie gecoördineerd door het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Bijlage 1 bevat een lijst van de begrippen en definities die SIS hanteert.

² Wanneer een incident plaatsvindt op het Nederlandse deel van de Noordzee heeft de Kustwacht de leiding over search en rescue operaties op zee vanaf 1 kilometer uit de kust. Tot 1 kilometer uit de kust is de veiligheidsregio leidend. Ook in de situatie dat de Kustwacht verantwoordelijk is voor de search en rescue zorgt een veiligheidsregio voor de verwanteninformatie. De Kustwacht doet dit niet. De Kustwacht bekijkt in samenspraak met de coördinerende veiligheidsregio, Veiligheidsregio Noord-Holland Noord, bij welke aanlandingsplaatsen de slachtoffers aan de hulpdiensten worden overgedragen en welke veiligheidsregio als bronregio fungeert.

1.2 Inzetcriteria SIS

SIS kan worden ingezet als wordt voldaan aan één of meer van de onderstaande criteria:

- > Er zijn meerdere (zwaar)gewonde slachtoffers, overleden slachtoffers en/of vermiste personen;
- > Er zijn veel ongeruste verwanten op zoek naar hun naaste of het is de verwachting dat er veel ongeruste verwanten op zoek zullen gaan;
- > Meerdere partijen zijn betrokken bij het voorzien in slachtofferinformatie;
- > Het incident heeft een grote maatschappelijke impact.

Inzetcriteria SIS

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

2 Werkproces SIS

2.1 Landelijke voorziening

Als na een incident SIS wordt geactiveerd, wordt de landelijke voorziening SIS ingericht. De landelijke voorziening werkt dan samen met de functionarissen van de regionale crisisorganisatie.

De landelijke voorziening SIS bestaat uit een frontoffice en een backoffice. De frontoffice is het callcenter waar de telefoontjes naar Verwantencontact binnenkomen. De frontoffice is nu ondergebracht bij de ANWB Alarmcentrale in Assen.

De backoffice is het team van hulpverleners dat gegevens over niet-zelfredzame slachtoffers verzamelt en verwanten terugbelt zodra er informatie is. In de backoffice werken liaisons geneeskundige zorg en politiemedewerkers samen. De backoffice is nu gehuisvest bij de Landelijke Eenheid van de Nationale Politie in Driebergen.

Tijdens een inzet van SIS wordt de landelijke voorziening aangestuurd door een teamleider SIS. De teamleider onderhoudt namens de voorziening het contact met de regionale crisisorganisatie. De teamleider komt op in Driebergen, in de backoffice.

Alle functionarissen van de landelijke voorziening werken in hetzelfde informatiesysteem. De medewerkers in de frontoffice hebben alleen toegang tot verwantengegevens, niet tot slachtoffergegevens. Voor de medewerkers in de backoffice en voor de teamleider SIS zijn alle gegevens toegankelijk.

2.2 Activering en opkomst

Twee functionarissen van de regionale crisisorganisatie kunnen SIS activeren: de algemeen commandant bevolkingszorg en de officier van dienst bevolkingszorg³. Zij doen dit door te bellen naar het Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum (LOCC, 088 662 80 48) in Driebergen, dat 24 uur per dag bereikbaar is.

Het LOCC alarmeert vervolgens de functionarissen van de landelijke voorziening SIS, waaronder de coördinator van de frontoffice. Binnen 5 minuten na activering van de frontoffice is het telefoonnummer van Verwantencontact 088 269 00 00 bereikbaar.

Zie bijlage 2 voor meer informatie over de wijze van alarmering en de opkomsttijden van de functionarissen van de landelijke voorziening.

³ De algemeen commandant bevolkingszorg is verantwoordelijk voor de processen van bevolkingszorg en daarmee voor het proces SIS. Om SIS snel te kunnen activeren als het nodig is, is ook de officier van dienst bevolkingszorg bevoegd om SIS te activeren. De officier van dienst maakt deel uit van het commando plaats incident (CoPI), dat sneller opkomt dan het regionaal operationeel team (ROT) waar de algemeen commandant bevolkingszorg deel van uitmaakt. Beide functionarissen mogen aan een andere functionaris bevolkingszorg de opdracht geven om namens hen SIS te activeren.

2.3 Werkzaamheden

Deze paragraaf beschrijft op hoofdlijnen de werkzaamheden van de medewerkers in de frontoffice en backoffice tijdens een inzet van SIS.

Stap 1: Verzamelen en invoeren van gegevens

Zoekvragen van verwanten

Medewerkers in de frontoffice registreren in het informatiesysteem van SIS de zoekvragen van verwanten die bellen naar Verwantencontact 088 269 00 00. Wanneer een verwant opnieuw belt naar de frontoffice om door te geven dat zijn⁴ naaste weer terecht is, vervalt de zoekvraag. Dit gebeurt ook als een vermist persoon zelf belt naar de frontoffice om door te geven dat hij veilig is. De frontoffice neemt alleen zoekvragen naar vermiste personen in behandeling. Personen met algemene vragen worden doorverwezen naar het publieksinformatienummer van de veiligheidsregio of van de incidentgemeente.

In het eerste contact met de verwant vraagt de frontoffice of de verwant toestemming geeft dat zijn gegevens worden gedeeld met de gemeente waarin hij woont. De gemeente kan dan op een later moment – in de nafase – contact opnemen met de verwant om eventuele hulpvragen te inventariseren.

Gegevens van slachtoffers

Liaisons geneeskundige zorg in de backoffice vragen bij de sectie geneeskundige zorg van de regionale crisisorganisatie⁵ de gegevens van gewonde slachtoffers in ziekenhuizen op. Deze gegevens zetten de liaisons vervolgens in het informatiesysteem van SIS, zodat de slachtoffers gematcht kunnen worden met de zoekvragen van verwanten.

Op verzoek van de regionale crisisorganisatie kan SIS ook verwanten van minder-zelfredzame slachtoffers informeren. Aan de regionale crisisorganisatie wordt dan gevraagd om op de opvanglocatie de gegevens van de verminderd-zelfredzame slachtoffers te registreren en deze vervolgens door te geven aan de backoffice. Medewerkers van de backoffice zetten de gegevens in het informatiesysteem, zodat ook de minder-zelfredzame slachtoffers gematcht kunnen worden met de zoekvragen van verwanten.

Op verzoek van de regionale crisisorganisatie kunnen ook zoekvragen vanuit andere kanalen, bijvoorbeeld vermistenlijsten van ambassades, in het informatiesysteem van SIS ingevoerd worden.

⁴ Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Waar 'hij' staat kan uiteraard ook 'zij' worden gelezen.

⁵ Als er slachtoffers zijn opgenomen in ziekenhuizen in andere regio's, heeft de sectie geneeskundige zorg van de veiligheidsregio die SIS inzet de coördinatie bij het verzamelen van de slachtoffergegevens.

Als er sprake is van overleden slachtoffers, wordt het reguliere politieproces gevolgd. De regionale politie-eenheid heeft dan de taak om de identiteit van de slachtoffers te achterhalen.

Stap 2: Matchen

Politied medewerkers in de backoffice vergelijken de zoekvragen van verwanten met de gegevens van de slachtoffers. Het informatiesysteem stelt hiertoe matchopties samen. Een matchoptie is een mogelijke match van een slachtoffer met een vermist persoon waarvoor één of meerdere zoekvragen zijn binnengekomen. De politied medewerkers beoordelen vervolgens op basis van de informatie die is verkregen van ziekenhuizen en van verwanten of de matchoptie correct is en of er daadwerkelijk sprake is van een match. Als er geen match is, blijft de zoekvraag open staan.

Stap 3: Informeren van verwanten

Als er een match is, bekijken de politied medewerkers in de backoffice welke verwanten voor het betreffende slachtoffer hebben gebeld. Als er meerdere verwanten op zoek zijn naar hetzelfde slachtoffer, bepalen ze wie van hen als contactpersoon fungeert. Deze contactverwant wordt telefonisch geïnformeerd over de naam van het ziekenhuis waar het slachtoffer zich bevindt.

Nadat de contactverwant is geïnformeerd, kunnen ook de andere verwanten die voor dezelfde persoon een zoekvraag hebben ingediend, worden gebeld. Dit gebeurt afhankelijk van het aantal terug te bellen verwanten door een politied medewerker in de backoffice of door een medewerker in de frontoffice. Aan de andere verwanten wordt alleen doorgegeven dat er een contactverwant is geïnformeerd en dat deze weet waar het slachtoffer zich bevindt. De naam en de contactgegevens van de contactverwant worden om privacyredenen niet doorgegeven. Alleen de relatie van de contactverwant tot het slachtoffer wordt doorgegeven.

Het streven is om verwanten met een openstaande zoekvraag binnen zes uur na activering van SIS te informeren over het verloop van het proces. Medewerkers in de frontoffice bellen deze verwanten terug.

De regionale politie-eenheid informeert de verwanten van overleden slachtoffers.

2.4 Gegevensuitwisseling

Eerste contact

Teamleider SIS

Direct na alarmering door het LOCC – en nog voordat de teamleider vertrekt naar de backoffice SIS in Driebergen – neemt hij telefonisch contact op met de regionale crisisorganisatie. De teamleider belt de persoon die de regio bij de activering van SIS als contactpersoon heeft doorgegeven aan het LOCC. In dit eerste contact worden afspraken over informatie-uitwisseling gemaakt en contactgegevens gedeeld.

Vervolgens vertrekt de teamleider naar de backoffice SIS in Driebergen. Na aankomst in de backoffice neemt de teamleider SIS opnieuw contact op met de contactpersoon van de regionale crisisorganisatie.

Liaison geneeskundige zorg

Zodra de liaison geneeskundige zorg in de backoffice is aangekomen, neemt hij contact op met de regionale sectie geneeskundige zorg om afspraken te maken over het aanleveren van slachtoffergegevens van ziekenhuizen.

Coördinator backoffice politie

Zodra de coördinator politie in de backoffice is aangekomen, neemt hij contact op met de regionale sectie politiezorg of SGB0 (Staf Grootschalig Bijzonder Optreden) om afspraken te maken over de gegevensuitwisseling bij niet-geïdentificeerde slachtoffers in ziekenhuizen en bij overleden slachtoffers.

Zie bijlage 4 voor een overzicht van de informatielijnen tussen de medewerkers van de landelijke voorziening SIS en de functionarissen in de regionale crisisorganisatie.

Rapportages

De teamleider SIS houdt de regionale crisisorganisatie vanaf het begin van de inzet voortdurend op de hoogte van de voortgang, zowel mondeling als schriftelijk. Het streven is dat de regionale crisisorganisatie binnen 4 uur na activering van SIS een eerste schriftelijke voortgangsrapportage ontvangt, en vervolgens elke 2 uur een rapportage met de informatie die op dat moment beschikbaar is. De voortgangsrapportage bevat informatie over het aantal binnengekomen telefoontjes bij SIS, het aantal geïnformeerde contactverwanten en het aantal verwanten met een openstaande zoekvraag.

De rapportages zijn managementrapportages en primair bedoeld om de algemeen commandant bevolkingszorg te informeren over hoe ver SIS is en hoeveel werk er nog te doen is. De rapportages bevatten geen slachtoffergegevens of slachtofferbeeld.

2.5 Afschaling en beëindiging

Als tijdens de inzet van SIS de werkdruk minder wordt, bepaalt de teamleider in overleg met de regionale crisisorganisatie of de bezetting van de onderdelen van de landelijke voorziening SIS teruggebracht kan worden. Het uitgangspunt is dat – ook als er geen werk meer is voor een bepaald onderdeel – altijd een minimale bezetting van een onderdeel operationeel blijft totdat SIS als geheel beëindigd wordt.

Minimale bezetting

De minimale bezetting voor de verschillende onderdelen is:

- > Frontoffice: één medewerker is beschikbaar
- > Liaisons geneeskundige zorg: één liaison is aanwezig
- > Politie: één coördinator politie en twee politiemedewerkers zijn aanwezig
- > Eén teamleider SIS is aanwezig

Overwegingen voor de beëindiging van de inzet

De teamleider SIS maakt – via de contactpersoon van de regionale crisisorganisatie – met de algemeen commandant bevolkingszorg afspraken over de beëindiging van de inzet.

De inzet van SIS wordt alleen beëindigd als is voldaan aan **alle** onderstaande criteria:

- > Er komen (bijna) geen telefoontjes bij de frontoffice meer binnen en deze worden ook niet meer verwacht;
- > Alle slachtoffergegevens van ziekenhuizen zijn binnen, er worden geen extra gegevens meer verwacht en alle gegevens zijn ingevoerd in het informatiesysteem;
- > Alle mogelijke matches zijn gemaakt en de contactverwanten zijn geïnformeerd;
- > De lijst met zoekende verwanten is teruggebracht tot een overzichtelijke, opgeschoonde lijst, waarbij de verwanten die op zoek zijn naar dezelfde persoon zijn ontduddeld en er één contactverwant is aangewezen.

Afschalingscriteria SIS

- > geen telefoontjes meer (verwacht) bij de frontoffice
- > alle slachtoffergegevens bekend en ingevoerd in informatiesysteem
- > alle mogelijke matches gemaakt en alle contactverwanten geïnformeerd
- > voor elke openstaande zoekvraag contactverwant aangewezen

Zolang SIS operationeel is, is het belangrijk dat in de regionale crisisorganisatie de verantwoordelijke algemeen commandant bevolkingszorg beschikbaar blijft. Ook als de regionale crisisorganisatie afschaalt. De algemeen commandant bevolkingszorg kan er eventueel ook voor kiezen om zijn taak over te dragen aan de gemeentesecretaris van de gemeente die verantwoordelijk is voor de coördinatie van de nafase.

Overdrachtsdocument

Bij de beëindiging van de inzet van SIS ontvangt de regionale crisisorganisatie een overdrachtsdocument. Het overdrachtsdocument is een laatste rapportage, aangevuld met de gemaakte afspraken over:

- > Het tijdstip waarop de frontoffice de telefoonlijn Verwantencontact sluit;
- > Het tijdstip waarop de sluiting van de telefoonlijn Verwantencontact door de regionale crisisorganisatie naar burgers wordt gecommuniceerd;
- > Het tijdstip waarop de backoffice niet meer bereikbaar is;
- > De contactgegevens van de gemeente die de nafase coördineert;
- > De afspraken die zijn gemaakt over de wijze van overdracht en de opvolging van openstaande zaken;
- > De informatie die de algemeen commandant bevolkingszorg wil ontvangen van de teamleider SIS met het oog op de nafase, de wijze waarop én het tijdstip waarop deze informatie wordt toegezonden.

Afspraken bij beëindiging SIS

- > tijdstip van:
 - > sluiting telefoonlijn Verwantencontact
 - > communicatie regio over sluiting telefoonlijn Verwantencontact
 - > einde bereikbaarheid backoffice SIS
- > contactgegevens coördinerende gemeente
- > opvolging van openstaande zaken
- > wijze van overdracht
- > te ontvangen gegevens ten behoeve van de nafase

2.6 Meerdere inzetten van SIS tegelijkertijd

De situatie kan zich voordoen dat de landelijke voorziening SIS – wanneer deze al is geactiveerd voor een incident in een gemeente of veiligheidsregio – opnieuw wordt geactiveerd voor een volgend incident in dezelfde of in een andere veiligheidsregio.

In principe wordt dit activeringsverzoek gehonoreerd, tenzij de front- en backoffice al maximaal zijn opgeschaald. Het is aan de teamleider SIS om dit te bepalen. De nieuwe inzet van SIS wordt bemenst door hetzelfde front- en backofficeteam dat al is ingezet voor het eerste incident. Indien nodig wordt extra bezetting en/of aflossing opgeroepen.

Het telefoonnummer van Verwantencontact wijzigt niet. Alle verwanten met een zoekvraag kunnen bellen naar het landelijke telefoonnummer 088 269 00 00.

Als de nieuwe opdrachtgever dezelfde veiligheidsregio is die SIS eerder al heeft geactiveerd, wordt over de voortgang van beide inzetten gerapporteerd in één rapportage aan de regio. Als de nieuwe opdrachtgever een andere veiligheidsregio is, wordt aan de afzonderlijke regio's in aparte rapportages over de voortgang gerapporteerd.

2.7 Communicatie naar burgers

Binnen 5 minuten na activering van de frontoffice is het telefoonnummer van Verwantencontact 088 269 00 00 bereikbaar. Dit landelijke nummer is bedoeld voor iedereen met een zoekvraag naar een vermist persoon. Ongeruste verwanten kunnen dit nummer bellen.

De regionale crisisorganisatie heeft als taak het telefoonnummer van Verwantencontact zo snel mogelijk bij het publiek bekend te maken, bijvoorbeeld via sociale media. Hiervoor kan de communicatietoolkit Verwantencontact worden gebruikt. De communicatie naar burgers is een verantwoordelijkheid van de regionale crisisorganisatie. De landelijke voorziening SIS communiceert niet zelf naar burgers toe.

De frontoffice neemt alleen zoekvragen naar vermiste personen in behandeling. Personen met algemene vragen worden doorverwezen naar het publieksinformatienummer van de veiligheidsregio of incidentgemeente. Als er geen publieksinformatienummer is opengesteld, worden personen met algemene vragen doorverwezen naar de website van de incidentgemeente.

Website 'ik ben veilig'

De website 'ik ben veilig' is van het Nederlandse Rode Kruis en registreert personen die zelf via deze website aangeven dat zij veilig zijn. Verwanten kunnen op deze website zien of de persoon die zij zoeken zich als veilig heeft gemeld. De website 'ik ben veilig' richt zich op de *zelfredzame* slachtoffers van een incident.

Bij Verwantencontact 088 269 00 00 kunnen verwanten een zoekvraag indienen als ze zelf geen contact krijgen met degene die zij zoeken. Verwantencontact gaat voor deze verwanten na of de persoon die zij zoeken is opgenomen in een ziekenhuis. Verwantencontact richt zich op de gewonde *niet-zelfredzame* slachtoffers van een incident.

'Ik ben veilig' en Verwantencontact delen onderling geen informatie met elkaar.

Publieksinformatienummer

Bij het publieksinformatienummer van de veiligheidsregio of incidentgemeente kan iedereen terecht met algemene vragen over het 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?'.

Verwantencontact 088 269 00 00 is bedoeld voor personen die op zoek zijn naar hun naaste en zelf geen contact krijgen met degene die zij zoeken.

3 Bescherming van persoonsgegevens

Tijdens een inzet van SIS worden persoonsgegevens van verwanten en slachtoffers verwerkt. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) stelt eisen aan de verwerking van persoonsgegevens. Dit hoofdstuk geeft een overzicht van het juridisch kader dat van toepassing is voor SIS. Daarnaast beschrijft dit hoofdstuk welke persoonsgegevens tijdens een SIS-inzet worden verwerkt.

3.1 Juridisch kader

Onderstaande wet- en regelgeving ligt aan de basis van de landelijke aanpak SIS.

Wet veiligheidsregio's en Besluit veiligheidsregio's

Bij een ramp of crisis met veel slachtoffers is het openbaar bestuur (lees: de veiligheidsregio) verantwoordelijk voor de crisisbeheersing. De veiligheidsregio mag persoonsgegevens verwerken ten behoeve van de publiekrechtelijke taken die zijn beschreven in de Wet veiligheidsregio's (Wvr) en het Besluit veiligheidsregio's, ook zonder toestemming van de betrokkenen. Tijdens een crisis kan de veiligheidsregio een beroep doen op een zwaarwegend belang om bijzondere persoonsgegevens – in dit geval gegevens van slachtoffers – te verwerken, eventueel ook zonder uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen.

Handreiking 'Afspraken tussen openbaar bestuur en ziekenhuizen over slachtofferinformatie bij rampen en crises'

Bij een ramp of crisis vraagt de veiligheidsregio voor verschillende doeleinden gegevens op bij de betrokken ziekenhuizen, onder andere om verwanten te kunnen informeren over de verblijfplaats van slachtoffers en om nazorg te kunnen bieden aan getroffen personen. In de handreiking 'Afspraken tussen openbaar bestuur en ziekenhuizen over slachtofferinformatie bij rampen en crises' is vastgelegd welke informatie onder welke voorwaarden en met welk doel kan en mag worden uitgewisseld.

De handreiking is compliant aan de AVG en sluit aan op de wetgeving die van toepassing is voor medisch specialisten, de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (BW art. 446-468/Wgbo) en de Wet op de individuele beroepen in de gezondheidszorg (Wet BIG). Op basis van de handreiking zijn in elke veiligheidsregio convenanten afgesloten tussen de Directeur Publieke Gezondheid (DPG) en de ziekenhuizen.

3.2 Toestemming van slachtoffers

Als het mogelijk is, moet het ziekenhuis toestemming vragen aan het slachtoffer of diens wettelijk vertegenwoordiger om persoonsgegevens voor het doel verwanteninformatie te verstrekken aan de veiligheidsregio. Als dit niet mogelijk is, mag het ziekenhuis de gegevens verstrekken op basis van veronderstelde toestemming.

Als het ziekenhuis geen toestemming heeft kunnen vragen, moet – indien mogelijk – de veiligheidsregio toestemming vragen aan het slachtoffer of diens wettelijk vertegenwoordiger om persoonsgegevens te gebruiken voor het doel verwanteninformatie. Als dit niet mogelijk is, mag de veiligheidsregio de persoonsgegevens gebruiken vanuit veronderstelde toestemming.

Voor gebruik van persoonsgegevens voor een ander doeleinde dan verwanteninformatie moet de veiligheidsregio altijd eerst uitdrukkelijke toestemming vragen aan het slachtoffer of diens wettelijk vertegenwoordiger. Denk hierbij aan activiteiten in het kader van de nafase, zoals het tonen van betrokkenheid door burgemeester of gemeente, ondersteunen bij schade-afhandeling, uitvoeren van opsporingsonderzoek, evaluatie en bevolkingsonderzoek.

3.3 Gegevensverwerkingen bij een inzet

Bij een inzet van SIS worden persoonsgegevens verwerkt om verwanten van slachtoffers te kunnen informeren over het lot van hun naaste. Bij een inzet worden de onderstaande persoonsgegevens verwerkt.

Verwanten

Direct identificerende gegevens: voornaam, achternaam, initialen, geslacht, geboortedatum, adres, telefoonnummer

Vermiste personen

- > Direct identificerende gegevens: voornaam, achternaam*, initialen, geslacht*, geboortedatum, adres, telefoonnummer, nationaliteit
- > Indirect identificerende gegevens: uiterlijke kenmerken en bijzonderheden, relatie van de verwant tot de vermiste*, motivatie van de verwant voor de mogelijke betrokkenheid bij het incident*

Alleen de gegevens met een * zijn verplicht. Van vermiste personen wordt een bijzondere categorie persoonsgegevens verwerkt, namelijk gegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt (nationaliteit).

Slachtoffers

- > Direct identificerende gegevens: voornaam, achternaam, initialen, geslacht, geboortedatum
- > Indirect identificerende gegevens: medische status (gewond of overleden), uiterlijke kenmerken en bijzonderheden, locatiegegevens

Van slachtoffers wordt een bijzondere categorie persoonsgegevens verwerkt, namelijk gegevens over gezondheid (medische status van het slachtoffer: gewond of overleden). Uiterlijke kenmerken worden alleen dan opgevraagd en verwerkt wanneer het niet mogelijk is om op een andere manier de identiteit van het slachtoffer vast te stellen.

Overleden personen

De AVG is niet van toepassing op overleden personen, omdat dit volgens de wet geen natuurlijke rechtspersonen meer zijn.

3.4 Overdracht van gegevens

Verwanteninformatie

Het kan voorkomen dat bij de beëindiging van een SIS-inzet nog niet alle slachtoffers zijn geïdentificeerd. De verwanten die een zoekvraag hebben ingediend voor deze slachtoffers zijn dan ook nog niet geïnformeerd over het lot van hun naaste. In dat geval draagt de backoffice de gegevens van deze slachtoffers en van de verwanten met een openstaande zoekvraag voor verdere afhandeling over aan de regionale crisisorganisatie of – als de crisisorganisatie al is afgeschaald – aan de incidentgemeente. De regionale crisisorganisatie of de incidentgemeente op zijn beurt kan besluiten om deze gegevens voor verdere afhandeling over te dragen aan de regionale politie-eenheid.

Over te dragen gegevens voor verwanteninformatie

Openstaande zoekvragen

- > Gegevens verwant: voornaam, achternaam, initialen, geslacht, geboortedatum, adres, telefoonnummer
- > Gegevens vermiste persoon: voornaam, achternaam*, initialen, geslacht*, geboortedatum, adres, telefoonnummer, nationaliteit, uiterlijke kenmerken en bijzonderheden, relatie van de verwant tot de vermiste persoon*, motivatie van de verwant voor de mogelijke betrokkenheid van de vermiste persoon bij het incident*

Nog niet gematchte slachtoffers in ziekenhuizen

- > Gegevens slachtoffer voor zover bekend: voornaam, achternaam, initialen, geslacht, geboortedatum, status (gewond of overleden)

Nog niet geïdentificeerde slachtoffers in ziekenhuizen

- > Gegevens slachtoffer voor zover bekend: voornaam, achternaam, initialen, geslacht, geboortedatum, status (gewond of overleden)
- > Uiterlijke kenmerken slachtoffer, alleen dan wanneer geen persoonsgegevens bekend zijn

Alleen de gegevens met een * heeft de verwant verplicht moeten opgeven bij het indienen van de zoekvraag.

Nafase

Bij de beëindiging van een SIS-inzet kan de backoffice op verzoek de contactgegevens van verwanten verstrekken aan de algemeen commandant bevolkingszorg van de regionale crisisorganisatie of – als de crisisorganisatie al is afgeschaald – aan de gemeentesecretaris van de incidentgemeente. Dit alleen ten behoeve van activiteiten in het kader van de nafase van het incident, waaronder het verlenen van nazorg aan betrokkenen door GHOR, GGD, slachtofferhulp, maatschappelijk werk, huisartsen en gemeenten.

De backoffice geeft alleen de contactgegevens door van de verwanten die bij de frontoffice expliciet toestemming hebben gegeven dat zij in de nafase door de gemeente waar zij wonen benaderd mogen worden om eventuele hulpvragen te inventariseren. De backoffice draagt de contactgegevens van deze verwanten over aan de incidentgemeente. De incidentgemeente moet er vervolgens zelf voor zorgen dat de gegevens terecht komen bij de gemeente waar de betreffende verwant woont.

Over te dragen gegevens voor nafase

- > Gegevens verwant: voornaam, achternaam, initialen, geslacht, telefoonnummer

Als de verwant is aangewezen als contactverwant worden ook de volgende gegevens verstrekt:

- > Gegevens slachtoffer: alleen relatie slachtoffer tot contactverwant en status (gewond of overleden)

Gegevens van verwanten worden alleen verstrekt als de verwant hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven.

De backoffice verstrekt ten behoeve van activiteiten in de nafase geen persoonsgegevens van gewonde slachtoffers in ziekenhuizen of van overleden slachtoffers. De algemeen commandant bevolkingszorg of de gemeentesecretaris kan de gegevens van gewonde slachtoffers desgewenst zelf opvragen bij de sectie geneeskundige zorg; de gegevens van overleden slachtoffers bij de sectie politiezorg of SGBO.

3.5 Bewaartermijn

Alle gegevens die tijdens de inzet van SIS zijn ingevoerd in het informatiesysteem van SIS (gegevens van verwanten, gegevens van door verwanten als vermist opgegeven personen en gegevens van slachtoffers) worden bewaard voor de duur van zes weken. Daarna worden alle gegevens uit het informatiesysteem verwijderd.

Bijlage 1 Begrippenkader

Backoffice SIS

Het multidisciplinair team van hulpverleners van de landelijke voorziening SIS dat gegevens over niet-zelfredzame slachtoffers verzamelt en verwanten van gewonde slachtoffers terugbelt zodra er informatie is.

Contactverwant

Verwant die door een politiemedewerker in de backoffice SIS wordt aangewezen als contactpersoon. De contactverwant wordt geïnformeerd over de locatie waar het slachtoffer zich bevindt.

Frontoffice SIS

Het callcenter van de landelijke voorziening SIS waar de telefoontjes naar het landelijk telefoonnummer Verwantencontact 088 269 00 00 binnenkomen.

Matchen

Het combineren van de gegevens van slachtoffers met de gegevens van vermisten en verwanten.

Matchoptie

Een mogelijke match van een slachtoffer met een vermist persoon waarvoor één of meerdere zoekvragen zijn binnengekomen.

Minder-zelfredzaam slachtoffer

Niet-gewond of lichtgewond slachtoffer dat niet zelf in staat is om familie en vrienden te informeren, bijvoorbeeld kinderen of mindervaliden. Op verzoek van de regionale crisisorganisatie kan SIS ook een rol vervullen bij het informeren van verwanten van minder-zelfredzame slachtoffers.

Nafase

De terugkeer naar de 'normale situatie'. De nafase kent een scala aan nazorgactiviteiten, waaronder bijzondere uitvaartverzorging, de organisatie van stille tochten en herdenkingsdiensten, psychosociale nazorg zoals slachtofferhulp of maatschappelijk werk, afhandeling van schade en informatievoorziening aan direct en indirect getroffenen.

Niet-zelfredzaam slachtoffer

Slachtoffer dat fysiek of mentaal niet in staat is om zelf contact te leggen met zijn familie om te laten weten waar hij is. SIS richt zich op het informeren van verwanten van gewonde niet-zelfredzame slachtoffers. Het informeren van verwanten van overleden slachtoffers is geen taak van SIS, maar van de regionale politie-eenheid.

Openstaande zoekvraag

Als er bij de vergelijking van een zoekvraag van een verwant met de gegevens van slachtoffers geen match is, spreken we van een verwant met een openstaande zoekvraag. Het gaat om een verwant die een zoekvraag heeft ingediend en nog wacht op informatie over het lot van zijn naaste.

Publieksinformatienummer

Informatienummer van de veiligheidsregio of gemeente waar burgers terecht kunnen met algemene vragen over het incident.

SIS

Afkorting voor slachtofferinformatiesystematiek, een landelijke aanpak waarbij gemeenten, veiligheidsregio's, geneeskundige zorg en politie bij een incident in Nederland samenwerken om ongeruste verwanten van niet-zelfredzame slachtoffers snel en zorgvuldig te informeren.

SIS is de afkorting die hulpverleners gebruiken voor de landelijke aanpak slachtofferinformatiesystematiek. In de communicatie naar burgers wordt de benaming Verwantencontact gebruikt.

Vermiste

De persoon van wie een verwant denkt dat hij betrokken is bij een incident en ook als zodanig door de verwant is aangemeld bij Verwantencontact.

Verwant

Een persoon die denkt dat een naaste betrokken is bij een incident en een zoekvraag naar deze naaste heeft ingediend bij Verwantencontact.

Verwantencontact 088 269 00 00

Landelijk telefoonnummer waar bij een incident in Nederland met veel slachtoffers ongeruste verwanten naar toe kunnen bellen om een zoekvraag naar hun naaste in te dienen.

Zelfredzaam slachtoffer

Niet-gewond of lichtgewond slachtoffer. SIS gaat ervan uit dat een zelfredzaam slachtoffer zelf familie en vrienden belt of op een andere manier laat weten hoe het met hem gaat.

Zoekvraag

De vraag van een verwant naar informatie over de locatie van zijn naaste, familielid of partner.

Bijlage 2 Paraatheid, alarmering en opkomst

Operationele paraatheid

24 uur per dag, 7 dagen per week is de landelijke voorziening SIS paraat om ingezet te worden. Op elk moment kan een gemeente of veiligheidsregio bij een incident in Nederland verzoeken om de landelijke voorziening in te zetten. Het LOCC is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar om op verzoek de landelijke voorziening SIS te alarmeren.

Capaciteit

De backoffice werkt met vier pools om de beschikbaarheid te garanderen:

- > pool van zes teamleiders SIS op hardpiket
- > pool van dertien liaisons geneeskundige zorg via kanspiket
- > pool van drie coördinatoren politie op hardpiket, en meerdere coördinatoren politie op afroep beschikbaar
- > pool van circa veertig politiemedewerkers op kanspiket

De frontoffice is ondergebracht bij een callcenter dat 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is. Het callcenter is op elk moment in staat één tot drie medewerkers uit de staande organisatie in te zetten. De frontoffice werkt met een pool van zes coördinatoren frontoffice die op hardpiket beschikbaar zijn. Het callcenter kan binnen 60 minuten opschalen naar 70 medewerkers. Hiervoor zijn medewerkers in cirkels op basis van de afstand tot de werkplek op kanspiket oproepbaar.

Alarmering en opkomst

Nadat de algemeen commandant bevolkingszorg of de officier van dienst bevolkingszorg SIS heeft geactiveerd, alarmeert het LOCC zo snel mogelijk een aantal sleutelfunctionarissen van de landelijke voorziening SIS. Het LOCC heeft de inspanningsverplichting om de alarmeringsprocedure binnen 30 minuten af te ronden.

Het LOCC alarmeert:

- > dienstdoende manager van het callcenter
- > teamleider SIS
- > piketfunctionaris backoffice
- > liaisons geneeskundige zorg

Opkomst en opschaling van de frontoffice

De dienstdoende manager van het callcenter zorgt ervoor dat het telefoonnummer van SIS, de frontoffice, binnen 5 minuten na alarmering operationeel is en bemenst met minimaal één medewerker. De manager alarmeert direct de coördinator frontoffice die binnen 30 minuten na alarmering aanwezig moet zijn. Ook alarmeert de manager alvast enkele frontoffice medewerkers. Na telefonisch overleg met de teamleider SIS kan verder opgeschaald worden. Indien nodig, kan de frontoffice binnen 60 minuten opschalen naar 70 frontofficemedewerkers. Binnen 90 minuten kunnen op het incident afgestemde meertalige telefonisten worden ingezet.

Opkomst van de teamleider SIS

De teamleider SIS heeft de inspanningsverplichting om binnen 90 minuten na alarmering aanwezig te zijn in de backoffice. Direct na alarmering, nog voordat de teamleider op weg gaat naar de backoffice, neemt de teamleider contact op met de regionale crisisorganisatie en met de frontoffice om de eerste praktische afspraken te maken over de informatie-uitwisseling.

Opkomst en opschaling van de politie

De piketfunctionaris backoffice alarmeert binnen 10 minuten na alarmering de basisbezetting van de politie in de backoffice. Dit zijn de coördinator politie en 2 politiemedewerkers. De coördinator politie is verantwoordelijk voor de verdere opschaling. De piketfunctionaris backoffice heeft de inspanningsverplichting om binnen 45 minuten na alarmering aanwezig te zijn in de backoffice. De basisbezetting van de politie heeft de inspanningsverplichting om binnen 90 minuten na alarmering aanwezig te zijn.

Opkomst van de liaisons geneeskundige zorg

De twee liaisons geneeskundige zorg hebben de inspanningsverplichting om binnen 90 minuten na alarmering aanwezig te zijn in de backoffice.

Aflossing

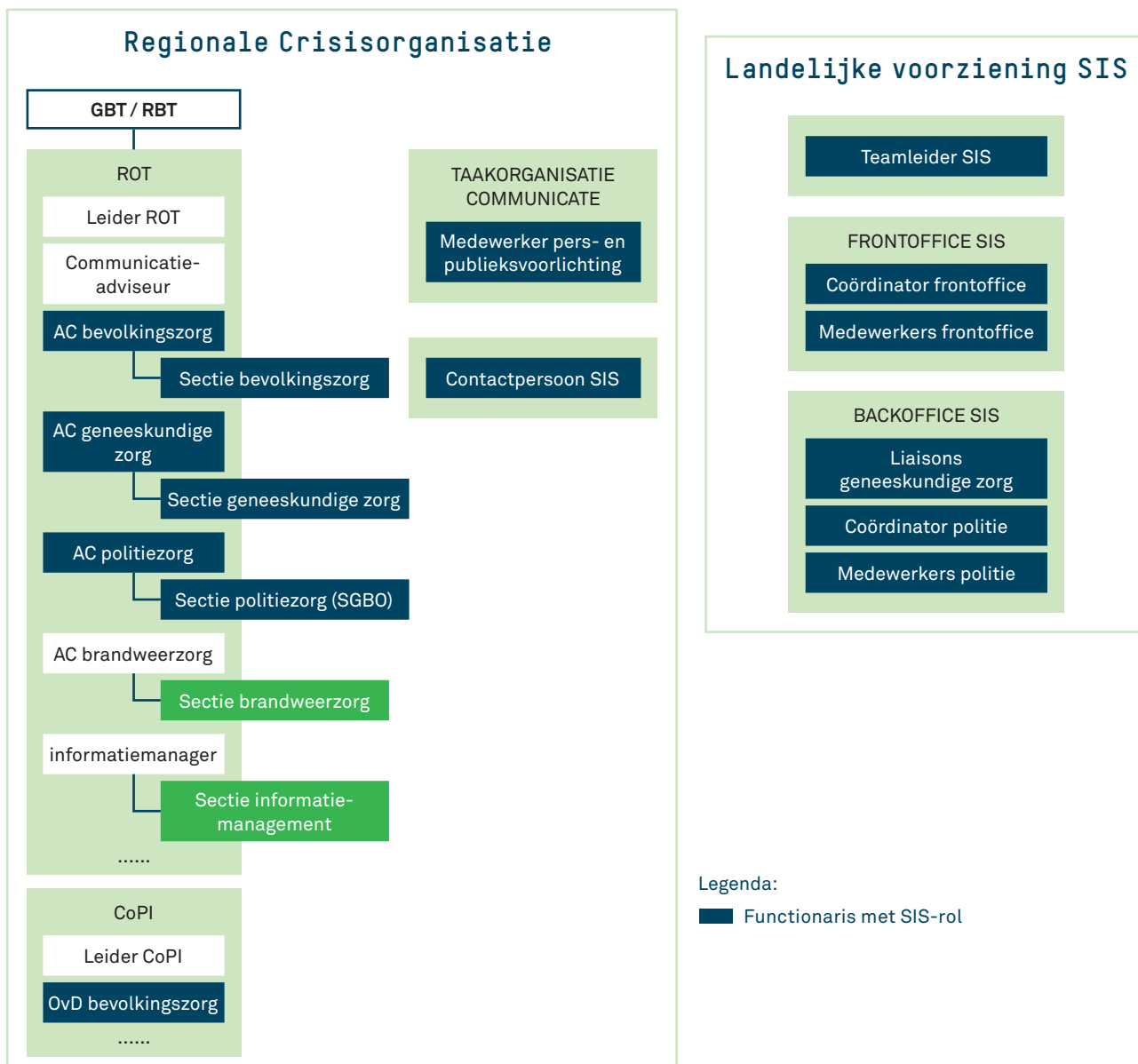
De coördinator frontoffice regelt zijn eigen aflossing en die van de frontoffice medewerkers. In de backoffice regelt de coördinator politie zijn eigen aflossing en die van de politiemedewerkers. De teamleider en de liaisons geneeskundige zorg zorgen zelf voor hun aflossing.

Bijlage 3 Rollen regionale crisisorganisatie

Bij een inzet van SIS werkt de landelijke voorziening samen met de volgende functionarissen van de regionale crisisorganisatie:

- > Officier van dienst bevolkingszorg
- > Algemeen commandant bevolkingszorg
- > Contactpersoon SIS
- > Medewerker pers- en publieksvoorlichting
- > Algemeen commandant geneeskundige zorg
- > Medewerker sectie geneeskundige zorg
- > Algemeen commandant politiezorg of SGBO
- > Medewerker sectie politiezorg of SGBO

Schema 2: Onderdelen en functionarissen bij een inzet van SIS

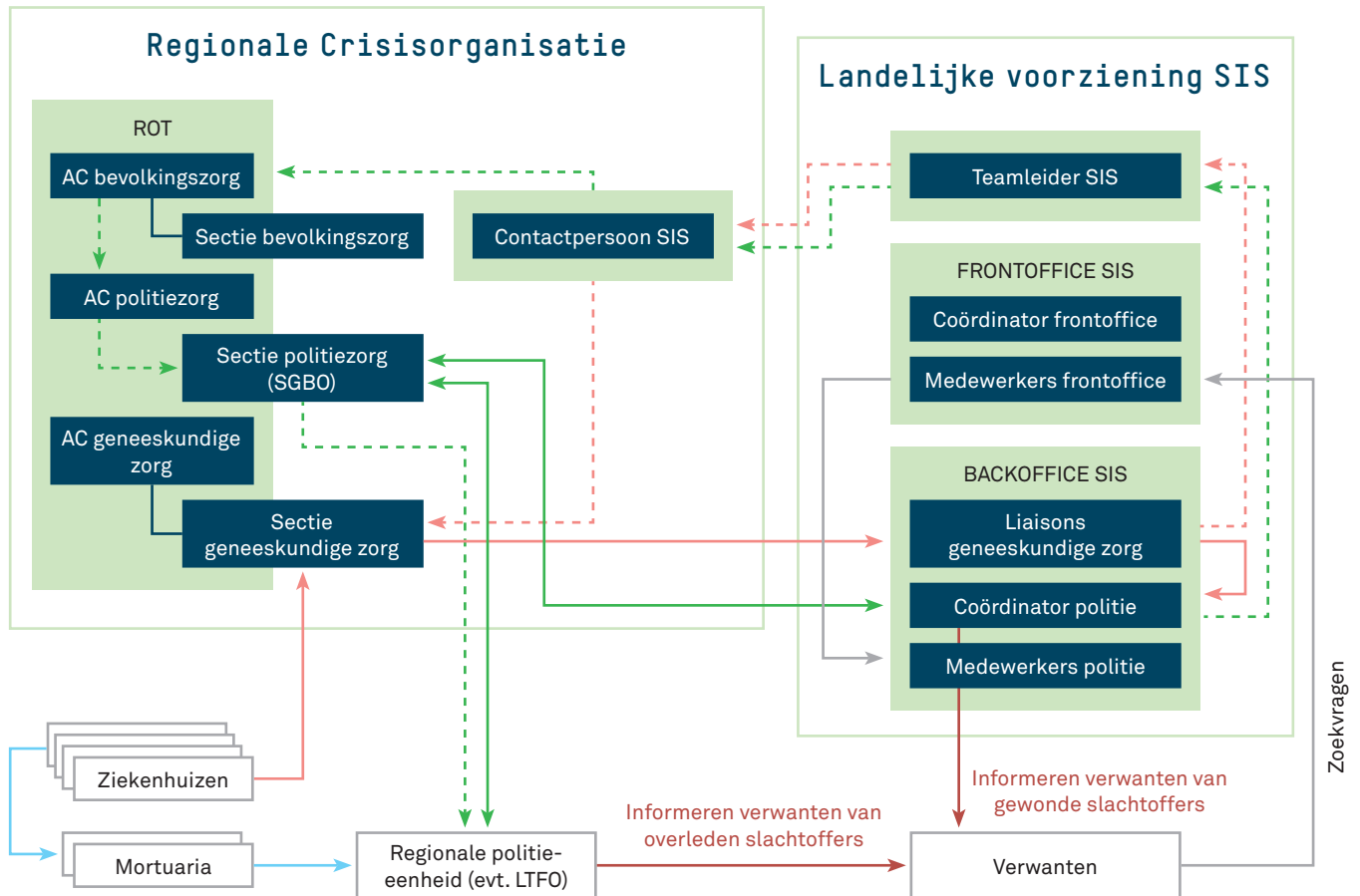


Voor elke regionale crisisfunctionaris is een taakinstructie SIS beschikbaar, behalve voor de algemeen commandant politiezorg of SGBO en de medewerker politiezorg of SGBO. De taakinstructies zijn te vinden in het kennisdossier SIS op www.ifv.nl/sis.

Bijlage 4 Informatielijnen

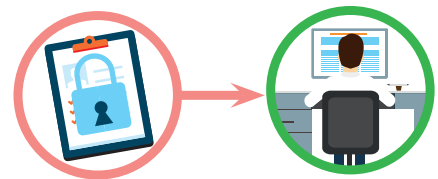
Onderstaand schema geeft de informatielijnen weer tussen de medewerkers van de landelijke voorziening SIS en de functionarissen in de regionale crisisorganisatie.

Schema 3: Informatielijnen bij een inzet van SIS



Legenda:

- Functionaris met SIS-rol
- - - - - 1e contact, informatielijn tussen backoffice SIS en sectie geneeskundige zorg
- - - - - 1e contact, informatielijn tussen backoffice SIS en regionale politie-eenheid
- > Informatielijn tussen backoffice SIS en regionale politie-eenheid
- > Informatielijn tussen backoffice SIS en ziekenhuizen
- > Informatielijn tussen ziekenhuizen, mortuaria en regionale politie-eenheid
- > Informatielijn tussen backoffice SIS en verwanten en tussen regionale politie-eenheid en verwanten



Bijlage 5 Beheer

Opdrachtgever

Namens de gezamenlijke veiligheidsregio's heeft het Veiligheidsberaad het Landelijk Netwerk Bevolkingszorg (LNB) gemandateerd om op te treden als opdrachtgever voor SIS. Een door het LNB aangewezen portefeuillehouder SIS fungeert als gedelegeerd opdrachtgever.

Beheerorganisatie SIS

Het Veiligheidsberaad heeft op 13 december 2013 besloten om de structurele borging van SIS vanaf 1 januari 2014 onder te brengen bij het IFV. De directie van het IFV fungeert als opdrachtnemer en is verantwoordelijk voor de beheerorganisatie SIS.

Verantwoording

Opdrachtgever en opdrachtnemer maken gezamenlijk afspraken over de te leveren prestaties en de verantwoording daarover. Dit gebeurt met een jaarplan en een jaarverslag. De portefeuillehouder SIS vanuit het LNB stelt het jaarplan en het jaarverslag vast. Het LNB legt op haar beurt verantwoording af aan het Veiligheidsberaad. Dit gebeurt via het reguliere jaarplan en jaarverslag van het IFV. Wanneer er sprake is van significante afwijkingen wat betreft financiën of werkwijze SIS of wanneer er sprake is van aanpassing in pseudowetgeving, vindt de vaststelling van jaarplan en jaarverslag plaats door het Veiligheidsberaad.

Programmamanager SIS en regionale aanspreekpunten

De programmamanager SIS van het IFV is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de borging van SIS. De programmamanager stuurt op tijd, geld en kwaliteit en zorgt voor de organisatie van de activiteiten en de communicatie. De programmamanager werkt onder de verantwoordelijkheid van de directeur bedrijfsvoering van het IFV.

De programmamanager SIS werkt samen met de vaste aanspreekpunten voor SIS in elke veiligheidsregio, de 25 regionale SIS-coördinatoren. De SIS-coördinatoren maken deel uit van bevolkingszorg en werken in de eigen regio met aanspreekpunten voor de andere disciplines, waaronder de accounthouder SIS geneeskundige zorg.

Partners en contractbeheer

Met de partners van SIS zijn de te leveren prestaties contractueel vastgelegd. Het betreft overeenkomsten tussen enerzijds IFV en anderzijds respectievelijk Nationale Politie, GGD GHOR Nederland, de leverancier van de frontoffice en de leverancier van het informatiesysteem van SIS. Voor de inzet van teamleiders SIS heeft het IFV detachings-overeenkomsten met hun werkgevers afgesloten.

SIS, de blauwdruk wordt in de afzonderlijke overeenkomsten met de partijen als bijlage opgenomen en vormt daarmee het kader voor de werkwijze van SIS.

