

Slachtofferinformatiesystematiek (SIS) is een landelijke aanpak die bij een incident zorgt voor snelle en zorgvuldige informatie voor ongeruste verwanten. Gemeenten, GHOR en politie werken samen binnen SIS. Bij een incident kan een verwant bellen naar Verwantencontact 088 269 00 00.

Donderdag 4 juli 2019 vond in de Veiligheidsregio Drenthe een voorbereide table top oefening plaats. Als onderdeel van deze oefening werd met SIS – slachtofferinformatiesystematiek – geoefend.

Het scenario van de oefening was een gasexplosie op de eerste etage van een gezondheidscentrum in Assen met als gevolg een gedeeltelijke instorting van het pand en brand in de bovengelige woonlagen. Bij de explosie vielen 32 gewonden en 4 doden. Ook werden mensen vermist.





Wat ging goed?

De oefening verliep goed:

- > De algemeen commandant bevolkingszorg van de veiligheidsregio belde naar het LOCC om SIS op te starten. Alle SIS-functionarissen werden direct daarna, binnen 30 minuten, door het LOCC opgeroepen.
- > De frontoffice was binnen 5 minuten operationeel en handelde tijdens de oefening 71 telefoontjes van verwanten af.
- > De afstemming tussen de contactpersoon SIS en de teamleider SIS was goed, net zoals het contact tussen de liaison geneeskundige zorg in de backoffice SIS en de sectie GHOR in de regio.
- > Het beveiligd aanleveren van ziekenhuisgegevens door de veiligheidsregio aan de backoffice verliep zonder problemen en de politie in de backoffice informeerde voor acht slachtoffers de contactverwanten over de verblijfplaats van hun naaste.
- > De contactpersoon SIS in de regio had geregeld contact met de algemeen commandant bevolkingszorg en informeerde hem over het verloop van de inzet van SIS. Hierdoor had de algemeen commandant bevolkingszorg goed zicht op de voortgang van de inzet en was hij in staat om te beslissen over de afschaling van SIS.

Wat kan beter?

De oefening leverde ook een aantal leerpunten op:

- > Door een verkeerde doorschakeling in de telefooncentrale kwam de eerste verwant die belde naar Verwantencontact niet terecht bij een medewerker van de frontoffice. Binnen enkele minuten werd dit probleem opgelost, waarna alle telefoontjes wel rechtstreeks bij de frontoffice terecht kwamen.
- > De frontoffice noteerde van sommige verwanten en vermisten onvolledige gegevens. Ook werden enkele namen niet goed gespeld.
- > De vraag aan een verwant of hij toestemming geeft dat zijn contactgegevens worden gedeeld met de gemeente voor de nafase riep bij sommige verwanten vragen op die de frontoffice niet goed kon beantwoorden.
- > De teamleider SIS gaf het publieksinformatienummer van de gemeente niet direct door aan de frontoffice. Hierdoor werden mensen die naar de frontoffice belden met een andere vraag dan een zoekvraag later doorverwezen naar het publieksinformatienummer.
- > De politie in de backoffice voerde de gegevens van de slachtoffers die waren overleden op het plaats incident niet in het informatiesysteem van SIS in. Hierdoor konden deze slachtoffers niet gematched worden met de verwanten die naar deze personen op zoek waren.
- > De afschaling van SIS kwam te vroeg, omdat de liaisons geneeskundige zorg nog niet alle dubbel ingevoerde slachtoffers had gecorrigeerd en de politie in de backoffice nog geen gegevens van slachtoffers die waren overleden in het ziekenhuis had overgedragen aan de sectie politiezorg/SGBO.
- > Nadat SIS was afgeschaald droeg de politie in de backoffice aan de sectie politiezorg/SGBO in de regio de gegevens over van de twee slachtoffers die waren overleden in het ziekenhuis. Alleen de namen van de slachtoffers werden doorgegeven, en niet de namen van de gematchte verwanten die voor deze slachtoffers hadden gebeld.



Aanbevelingen

Voor de beheerorganisatie SIS:

- > Bespreek met de frontoffice hoe de bereikbaarheid van de frontoffice in de eerste fase van de oefening is geweest en wat de leerpunten zijn.
- > Bespreek met de frontoffice hoe de registratie van zoekvragen van verwanten is verlopen en wat de leerpunten zijn.
- > Stel voor de frontoffice een overzicht op van meest gestelde vragen over de AVG.
- > Bespreek met de politie in de backoffice hoe de informatie-uitwisseling met de sectie politiezorg/SGBO in de regio is verlopen en wat de leerpunten zijn. Neem hierin ook het belang van het invoeren van overleden slachtoffers in het informatiesysteem van SIS mee.



- > Bespreek met de liaisons geneeskundige zorg in de backoffice het belang om dubbel ingevoerde slachtoffers te corrigeren voordat SIS wordt afgeschaald.
- > Bespreek met de teamleiders SIS de procedure voor afschaling en overdracht. Neem hierin ook mee hoe overdrachtsdocumenten en overzichtslijsten samengesteld kunnen worden.

Meer weten over SIS?

Meer informatie over SIS vind je op www.ifv.nl/SIS. Voor vragen kun je contact opnemen met Annemarie Breur, programmamanager SIS, via e-mail: annemarie.breur@ifv.nl.