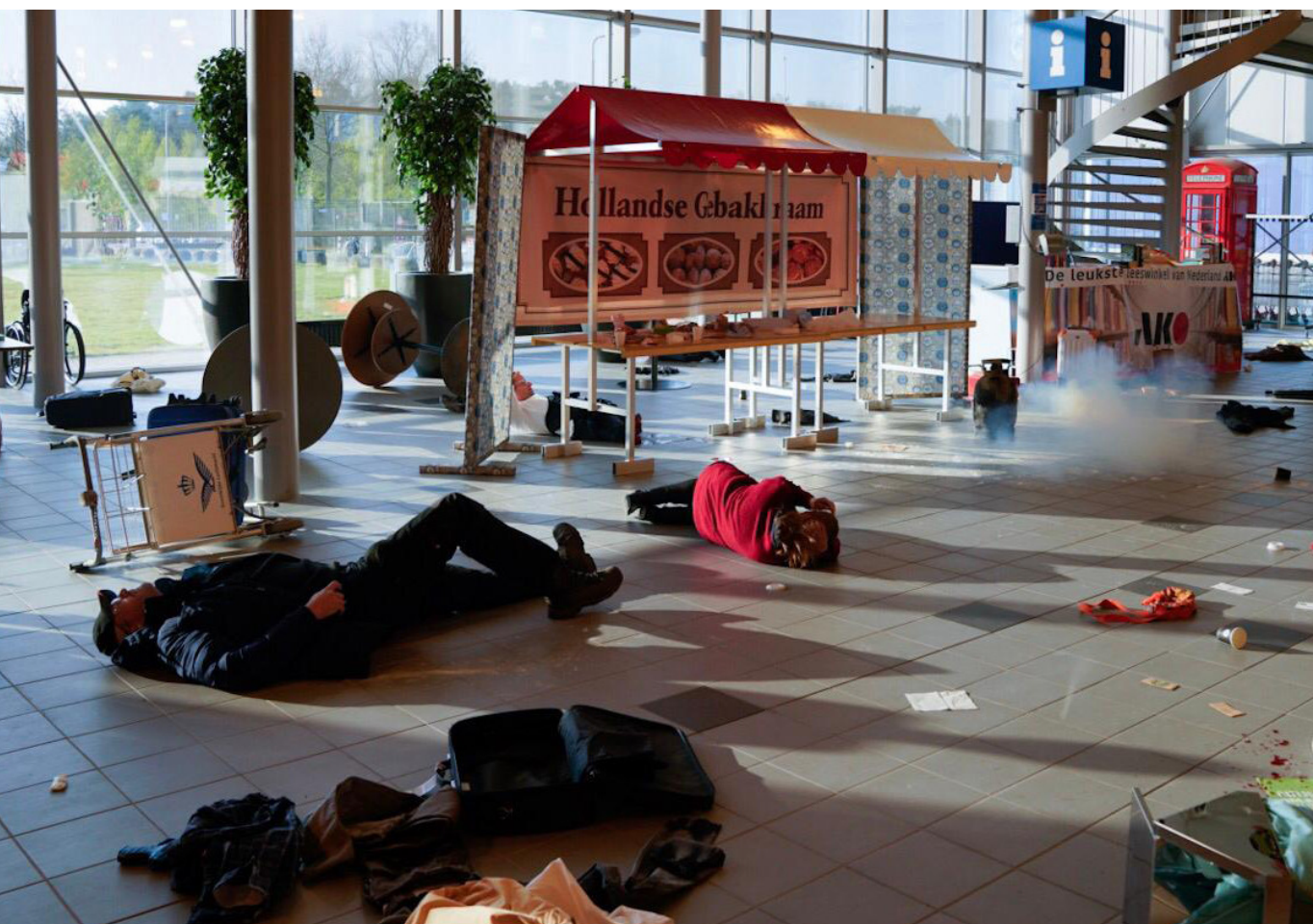


**Slachtofferinformatiesystematiek (SIS) is een landelijke aanpak die bij een incident zorgt voor snelle en zorgvuldige informatie voor ongeruste verwanten. Gemeenten, GHOR en politie werken samen binnen SIS. Bij een incident kan een verwant bellen naar Verwantencontact 088 269 00 00.**

Zaterdag 13 april 2019 vond op en nabij de luchthaven Eindhoven Airport een grote multidisciplinaire oefening plaats. In deze oefening, met de naam Full Skill, is het Crisisbeheersplan Luchthaven Eindhoven beoefend. Bij de oefening waren Eindhoven Airport, Veiligheidsregio Eindhoven en gemeente Eindhoven betrokken. Daarnaast oefenden vier ziekenhuizen mee. In de oefening is ook met SIS – slachtofferinformatiesystematiek – geoefend.

Het scenario van de oefening bestond uit twee incidenten die vlak na elkaar plaatsvonden. Eerst een schietpartij in een vertrekterminal van de luchthaven, waarbij 71 mensen gewond raakten, onder wie de dader. Vervolgens een crash van een passagiersvliegtuig bij de landing op Eindhoven Airport, met 20 doden en 81 gewonden.

Vanuit de landelijke voorziening SIS oefenden de medewerkers in de frontoffice en de backoffice mee. Voor het eerst oefende de frontoffice met het te woord staan van verwanten in het Duits en Engels. Ook werd voor het eerst geoefend met het vragen van toestemming aan verwanten om contactgegevens te mogen delen met de gemeente ten behoeve van de nafase.



## Wat ging goed?

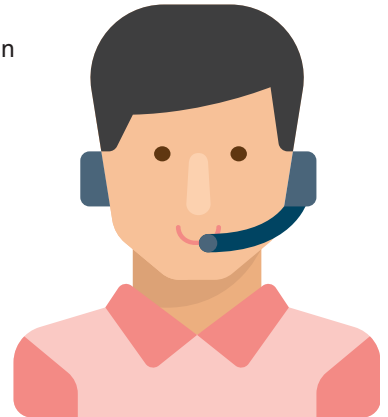
De start van de oefening verliep goed:

- › De officier van dienst bevolkingszorg van de veiligheidsregio belde naar het LOCC om SIS op te starten. Het LOCC riep direct daarna alle sleutelfunctionarissen van de landelijke voorziening SIS binnen 30 minuten op.
- › De frontoffice was binnen 5 minuten operationeel en het eerste contact tussen de teamleider SIS en de contactpersoon van de veiligheidsregio kwam snel tot stand.
- › De veiligheidsregio verstuurde via ZorgMail – een beveiligde verbinding – de slachtoffergegevens naar de backoffice SIS. Ook de matching door de politie in de backoffice verliep goed.
- › Voor vier gewonde slachtoffers werden contactverwanten geïnformeerd.

## Wat kan beter?

De oefening leverde ook leerpunten op:

- › De veiligheidsregio belde opnieuw naar het LOCC om SIS te activeren voor het tweede incident dat plaatsvond op de luchthaven. In overleg met de teamleider SIS werd besloten om niet opnieuw de sleutelfunctionarissen van de landelijke voorziening SIS te alarmeren. Dit zorgde echter voor verwarring bij de frontoffice, omdat er al verwanten belden voor de crash van het passagiersvliegtuig nog voordat de frontoffice van dit incident op de hoogte was.
- › De vraag van de frontoffice aan de verwant of hij toestemming geeft dat zijn contactgegevens worden gedeeld met de gemeente voor de nafase riep bij sommige verwanten vragen op. Deze vragen konden de frontofficemedewerkers niet goed beantwoorden.
- › De veiligheidsregio maakte het telefoonnummer van Verwantencontact 088 269 00 00 laat bekend: bijna anderhalf uur nadat SIS was geactiveerd. Met de regio's is afgesproken dat er naar wordt gestreefd om het telefoonnummer binnen 30 minuten te communiceren.
- › In de Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost fungeerde het hoofd informatie bevolkingszorg als contactpersoon SIS. Omdat het hoofd informatie bevolkingszorg het te druk had met andere werkzaamheden, verwees zij de teamleider door naar het hoofd ondersteuning bevolkingszorg. Deze was beter bereikbaar, maar wist te weinig van het proces om de rol van contactpersoon SIS goed te kunnen invullen.
- › Het lukte de regio niet om het profiel van de teamleider SIS te koppelen aan het incident in het LCMS. Ook lukte het niet om het telefoonnummer van de sectie politiezorg/SGBO te achterhalen. Het telefoonnummer van de sectie geneeskundige zorg werd na bijna tweeënhalf uur na activering doorgegeven aan de teamleider SIS.
- › De teamleider SIS en de liaison geneeskundige zorg in de backoffice probeerden herhaaldelijk, maar zonder succes, om hun aanspreekpunten in de regio te bereiken. Deze waren alleen via vaste telefoonnummers te bereiken, die bij in gesprek of bij te laat opnemen werden doorgeschakeld naar het antwoordapparaat van de regio.
- › Doordat de teamleider SIS beperkt contact had met de contactpersoon SIS en doordat zij het LCMS niet kon raadplegen, had zij geen zicht op het verloop van de twee incidenten in de regio en kon zij de front- en backoffice niet goed informeren.



- › Door het beperkte contact met de sectie geneeskundige zorg had de liaison in de backoffice geen zicht op het aantal slachtoffers en het moment waarop de sectie slachtoffergegevens verwachtte aan te leveren. Van slechts één ziekenhuis werden slachtoffergegevens ontvangen, van de drie andere betrokken ziekenhuizen niet. Het is niet bekend wat daar de oorzaak van is.
- › De sectie geneeskundige zorg stuurde slachtoffergegevens naar de backoffice nog voordat er voor het eerst contact was geweest met de liaison in de backoffice. De gegevens werden beveiligd verzonden, maar niet binnen 10 minuten nadat de sectie deze had ontvangen van het ziekenhuis.
- › De slachtoffergegevens werden aangeleverd in een ander format dan het format dat de backoffice gebruikt. De lijsten waren met de hand ingevuld en soms niet goed leesbaar. Daarnaast bevatten de lijsten gegevens die niet relevant zijn voor de matching of die niet gedeeld mogen worden, zoals burgerservicenummers en medische informatie over individuele letsels. Gegevens die wel relevant zijn, zoals initialen of de roepnaam van een slachtoffer, ontbraken. Dit bemoeilijkte een snelle en correcte invoer van gegevens in het informatiesysteem van SIS en zorgde voor vertraging van de matching door de politie in de backoffice.
- › De coördinator politie kon geen contact leggen met de sectie politiezorg/SGBO in de regio, omdat de regio geen telefoonnummer van de sectie doorgaf. Hierdoor kon geen informatie uitgewisseld worden van slachtoffers die waren overleden in het ziekenhuis en op de plaats van het incident, en van de verwanten die naar deze slachtoffers op zoek waren. Verwanten konden hierdoor niet gematcht worden en voor verdere afhandeling worden overgedragen aan de regionale politie-eenheid.

## Aanbevelingen

Voor de beheerorganisatie SIS:

- › Bespreek met het LOCC, de frontoffice en de backoffice de procedure bij een tweede activering van SIS. Pas – indien nodig – de werkinstructies aan.
- › Bespreek met de frontoffice hoe het vragen van toestemming aan 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 veiligheidsregio's wat nodig is om bij een inzet van SIS de landelijke teamleiders SIS direct toegang te geven tot het incident in het LCMS.

Voor de Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost:

- › Bespreek met de sectie bevolkingszorg, de sectie geneeskundige zorg en de sectie politiezorg/SGBO hoe de bereikbaarheid van de secties tijdens de oefening is geweest en wat de leerpunten zijn.
- › Bespreek met de sectie geneeskundige zorg en met de ziekenhuizen in het verzorgingsgebied hoe het aanleveren van de slachtoffergegevens is verlopen en wat de leerpunten zijn. Bespreek ook welke gegevens relevant zijn om aan te leveren bij de backoffice SIS en het format dat hiervoor beschikbaar is.
- › Bespreek met de taakorganisatie communicatie hoe de communicatie over Verwantencontact 088 269 00 00 is verlopen en wat de leerpunten zijn.
- › Bespreek met de sectie bevolkingszorg hoe de rol van de contactpersoon SIS is ingevuld en wat de leerpunten zijn. Neem hierin ook de werkbelasting van het hoofd informatie bevolkingszorg tijdens een SIS-inzet mee.

### Meer weten over SIS?

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

