

# De toekomst van de landelijke aanpak SIS

Een onderzoek naar ontwikkelingsmogelijkheden van  
SIS op basis van verwachtingen van burgers en  
ervaringen uit andere Westerse landen



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

## Colofon

Instituut Fysieke Veiligheid (2020). *De toekomst van de landelijke aanpak SIS. Een onderzoek naar de ontwikkelingsmogelijkheden van SIS op basis van de verwachtingen van burgers en ervaringen uit andere westerse landen.* Arnhem: IFV.

Opdrachtgever: drs P. Jansen  
Contactpersoon: dr. M. Bakker  
Titel: De toekomst van de landelijke aanpak SIS  
Datum: 23 september 2020  
Status: Definitief  
Auteurs: dr. M. Bakker en dr.ir. M. Duyvis  
Projectleider: dr. M. Bakker  
Review: dr. M. van Duin  
Eindverantwoordelijk: dr. M. van Duin

# Samenvatting

In 2011 is een nieuwe methodiek voor de slachtofferregistratie (slachtofferinformatiesystematiek (SIS<sup>1</sup>)) vastgesteld, waarmee na grootschalige incidenten verwanten geïnformeerd kunnen worden over het lot van hun naasten. Het voorliggende rapport heeft als doel om inzicht verkrijgen in de ontwikkelingsmogelijkheden voor SIS. Daarom zijn voor dit rapport burgers bevraagd over hun verwachtingen van SIS. Welke informatiebehoefte hebben zij? Hoe zouden burgers willen dat de overheid communiceert over slachtoffers bij een incident met veel doden en gewonden? Daarnaast is onderzocht hoe andere landen verwanteninformatie hebben georganiseerd, welke ervaringen daarmee zijn opgedaan en wat Nederland daarvan kan leren.

Het blijkt, dat er na een incident met veel slachtoffers met name behoefte is aan informatie over de plaats men terecht kan voor inlichtingen over de gezondheidstoestand en verblijfplaats van de slachtoffers. Wanneer men op zoek is naar informatie over een familielid of bekende na een incident, zou men zich voornamelijk wenden tot de politie. Een groot deel van de respondenten geeft aan zelf op zoek te gaan naar informatie, maar verwacht wel dat de overheid hen van deze informatie kan voorzien. Telefonisch contact met Verwantencontact wordt als positief beoordeeld, hoewel een deel van de respondenten de voorkeur geeft aan contact via SMS / Whatsapp. Men verwacht informatie te ontvangen van Verwantencontact over het incident zelf, of naasten daarbij betrokken zijn en wat hun gezondheidstoestand is. De wensen verschillen wat betreft de snelheid waarmee informatie beschikbaar moet zijn. Respondenten vinden dat Verwantencontact informatie mag delen met gezinsleden, burens of bekenden over de verblijfplaats en gezondheidstoestand van slachtoffers, en hun contactgegevens. Verwantencontact mag informatie delen ten behoeve van hulpverlening, zorg en informatievoorziening voor naasten, maar niet voor een betere informatievoorziening naar de media. Gemeenten mogen over een beperkt aantal zaken contact opnemen met respondenten als zij betrokken zijn geweest bij een incident. Respondenten geven aan dat zij zelf contact willen leggen met hun naasten als ze betrokken zijn geweest bij een incident; ondersteuning door de overheid is niet per se gewenst, met uitzondering van een platform waar slachtoffers zich veilig kunnen melden.

In verschillende landen wordt, net als in Nederland, een noodnummer geactiveerd voor mensen die ongerust zijn over hun naasten na een grootschalig incident. Soms worden ook andere voorzieningen ingericht, zoals centra waar mensen terecht kunnen voor ondersteuning of matchingsystemen. De informatie die bij het gebruik van dergelijke systemen en telefoonnummers wordt vergaard, wordt soms ook gebruikt voor nazorg of informatieverstrekking naar een breder publiek. Voor geneeskundige hulpverlening worden diverse elektronische en online systemen ontwikkeld voor de registratie van (medische) gegevens van slachtoffers. Mogelijk kunnen dergelijke systemen ook van nut zijn voor verwanteninformatie.

---

<sup>1</sup> SIS is de afkorting die hulpverleners gebruiken voor de landelijke aanpak slachtofferinformatiesystematiek. In de communicatie naar burgers wordt de benaming Verwantencontact gebruikt.

Op basis van dit onderzoek lijken er (vanuit het perspectief van de burger en vanuit de ervaringen van andere westerse landen) beperkte ontwikkelingsmogelijkheden voor SIS te zijn. Het is wenselijk te onderzoeken in hoeverre het haalbaar is om contact met Verwantencontact via SMS / Whatsapp mogelijk te maken. Daarnaast zou goed zijn om duidelijk te communiceren dat het lang kan duren alvorens Verwantencontact informatie kan vertrekken over de vermiste naasten. Tevens is het waardevol om te onderzoeken of het binnen de kaders van de AVG mogelijk is dat contactgegevens die verzameld zijn door Verwantencontact, gebruikt kunnen worden voor het uitvoeren van de wettelijke taken van gemeentes met betrekking tot de nafase. Ten slotte zou in samenwerking met de geneeskundige keten nader kunnen worden verkend of elektronische en online systemen ontwikkeld voor registratie van (medische) gegevens van slachtoffers ook van nut kunnen zijn voor verwanteninformatie. De vraag is echter of dat iets oplevert dat van meerwaarde is voor SIS.

# Inhoud

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
|          | <b>Samenvatting</b>   | <b>3</b>  |
|          | <b>Inleiding</b>  | <b>6</b>  |
| <b>1</b> | <b>Onderzoeksmethode</b>                                      | <b>9</b>  |
| 1.1      | Enquête   | 9         |
| 1.2      | Quick scan  | 10        |
| <b>2</b> | <b>Verwachtingen van burgers: een enquête</b>                 | <b>12</b> |
| 2.1      | De verwachtingen van burgers inzake SIS                       | 12        |
| 2.2      | Verwantencontact  | 15        |
| 2.3      | Gemeentelijke taken   | 20        |
| 2.4      | Ondersteuning van een zelfredzaam slachtoffer                 | 20        |
| <b>3</b> | <b>Verwanteninformatie in westerse landen: een quick scan</b> | <b>22</b> |
| 3.1      | Slachtofferinformatie   | 22        |
| 3.2      | Slachtofferregistratie in de geneeskundige keten              | 24        |
| 3.3      | Slachtofferidentificatie                                      | 25        |
| <b>4</b> | <b>Conclusies en ontwikkelingsmogelijkheden</b>               | <b>26</b> |
| 4.1      | Verwachtingen van burgers                                     | 26        |
| 4.2      | Verwanteninformatie in westerse landen                        | 27        |
| 4.3      | Ontwikkelingsmogelijkheden                                    | 28        |
|          | <b>Literatuurlijst</b>  | <b>29</b> |
|          | <b>Bijlage 1 Deskresearch</b>                                 | <b>31</b> |
|          | <b>Bijlage 2 De vragenlijst</b>                               | <b>32</b> |

# Inleiding

## Achtergrond

Slachtofferinformatiesystematiek (SIS) is een systematiek om na grootschalige incidenten verwanten te informeren over het lot van hun naasten. Deze systematiek is ontwikkeld nadat tussen 1992 en 2009 een aantal grootschalige incidenten (onder andere de Bijlmerramp, de vuurwerkramp in Enschede, de poldercrash en de aanslag op Koninginnedag) had laten zien dat er (nog) geen werkbare systematiek voorhanden was om het informeren van verwanten op een goede manier te kunnen doen. Waar bij kleine incidenten verwanten snel werden geïnformeerd door ziekenhuizen of door de politie, bleek het bij grotere incidenten problematisch te zijn om verwanten snel duidelijkheid te geven over de toestand en vindplaats van hun naaste(n). Dit was vooral problematisch als slachtoffers zich op verschillende plekken bevonden (zoals opvanglocaties, ziekenhuizen of mortuaria). De informatie over de slachtoffers werd dan door verschillende partijen gegenereerd, waardoor het tijd kostte om gegevens uit te wisselen en te koppelen. Een belangrijke consequentie hiervan was, dat verwanten niet snel geïnformeerd konden worden en onnodig lang in onzekerheid verkeerden over de toestand van hun naasten.

Begin 2010 leidde die ontevredenheid over verwanteninformatie tot een debat in de Tweede Kamer. Centraal stond de vraag: Hoe kunnen we ervoor zorgen dat verwanteninformatie in de toekomst verbetert? GHOR Nederland kreeg de opdracht om een nieuw gedachtegoed op te leveren rondom slachtofferregistratie. Er werd gekozen voor een nieuwe systematiek in plaats van een systeem. De systematiek ging uit van een onderscheid tussen zelfredzame en niet-zelfredzame slachtoffers, waarbij de overheid zelfredzame slachtoffers faciliteert bij het informeren van verwanten en bij niet-zelfredzame slachtoffers zorgt voor het informeren van verwanten.<sup>2</sup> De systematiek moest zorgen voor een snelle en eenduidige manier om gegevens over slachtoffers bijeen te brengen. Eind 2011 heeft het Veiligheidsberaad deze nieuwe methodiek voor de slachtofferregistratie vastgesteld: de slachtofferinformatiesystematiek (SIS). De landelijke aanpak en de landelijke voorziening SIS worden door het IFV beheerd.

Sinds de start van SIS is de systematiek vijf keer ingezet bij een incident: bij het ongeval met de monstertruck in Haaksbergen (2014), het kraanongeval in Alphen aan den Rijn (2015), de brand in De Notenhout in Nijmegen (2015), de brand in een woon-zorgcomplex in Breukelen (2018) en het schietincident in Utrecht (2019). Deze inzetten van SIS zijn afzonderlijk geëvalueerd. Wat tot op heden echter ontbreekt, is een onderzoek naar de systematiek op zich. Wat is de meerwaarde van SIS voor de crisisorganisatie? Waar liggen ontwikkelingsmogelijkheden voor SIS? De eerste stap waarmee deze vragen beantwoord kunnen worden, wordt gezet door bureau Morgens, dat in opdracht van het IFV strategiesessies<sup>3</sup> organiseert, met als doel om aanknopingspunten te vinden voor een toekomstbestendige systematiek. Kennis over de verwachtingen van burgers ten aanzien

<sup>2</sup> Een verwant is een persoon met een relatie tot een (vermeend) slachtoffer (en die geïnformeerd wil worden over het desbetreffende slachtoffer).

<sup>3</sup> Met vertegenwoordigers van het LNB, LOCB, GGD GHOR Nederland, Nationale Politie, LOCC, ANWB Alarmcentrale, en functionarissen van de voorziening SIS.

van SIS en de ervaringen uit het buitenland met verwanteninformatie kunnen ook bijdragen aan (de ontwikkeling van) een toekomstbestendige SIS. Daarom zijn voor dit rapport burgers bevestigd over hun verwachtingen van SIS. Welke informatiebehoefte hebben zij? Hoe zouden burgers willen dat de overheid communiceert over slachtoffers bij een incident met veel doden en gewonden? Daarnaast is onderzocht hoe andere landen verwanteninformatie hebben georganiseerd, welke ervaringen daarmee zijn opgedaan en wat Nederland daarvan kan leren.

## Doel en vraagstelling

Doel van dit onderzoek is inzicht verkrijgen in de ontwikkelingsmogelijkheden voor SIS. De centrale vraag van het onderzoek luidt derhalve:

*Waar liggen ontwikkelingsmogelijkheden voor SIS op basis van de verwachtingen van burgers en ervaringen uit het buitenland met verwanteninformatie?*

De centrale vraag kan worden opgedeeld in twee deelvragen, die op hun beurt ook uiteenvallen in een aantal vragen:

1. Welke verwachtingen hebben burgers ten aanzien van SIS?
  - > Welke informatiebehoefte hebben burgers ten aanzien van verwanteninformatie?
  - > Welke verwachtingen hebben burgers van de dienstverlening? (Onder andere van de snelheid daarvan, de manier waarop zij op de hoogte willen worden gehouden, en wanneer zij zelf slachtoffer zouden zijn).
2. Hoe hebben andere westerse landen verwanteninformatie georganiseerd?
  - > Wordt er gebruik gemaakt van een systematiek? Zo ja, welke?
  - > Welke ervaringen zijn opgedaan met die systematiek?
  - > Wat kan Nederland leren van de ervaringen van deze landen?

## Afbakening

Het onderzoek richt zich niet op het (eventueel) verbeteren van de systematiek (dat wil zeggen: het proces en/of de gebruikte techniek / ICT). Daarnaast wordt in dit onderzoek niet gekeken naar ontwikkelingsmogelijkheden vanuit het oogpunt van SIS-medewerkers. Denk hierbij aan zaken zoals de vraag hoe informatie sneller verstrekt kan worden en de gebruiksvriendelijkheid.

## Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit vier hoofdstukken. Het eerste hoofdstuk behandelt de methode (een enquête en een quick scan) die gehanteerd is bij het onderzoek. In hoofdstuk 2 komen de verwachtingen van burgers ten aanzien van SIS op basis van de resultaten uit de enquête aan bod. In het derde hoofdstuk is beschreven wat de uitkomsten zijn van de quick scan van de manier waarop andere westerse landen verwanteninformatie hebben georganiseerd. Het

laatste hoofdstuk geeft de belangrijkste conclusies weer van het onderzoek. Daarna worden in datzelfde hoofdstuk enkele aanbevelingen gedaan voor ontwikkelingsmogelijkheden van SIS.



# 1 Onderzoeksmethode

Voor het onderzoek naar de ontwikkelingsmogelijkheden voor SIS op basis van de verwachtingen van burgers en ervaringen uit het buitenland met verwanteninformatie, is een enquête uitgezet onder burgers. Daarnaast is een quick scan uitgevoerd.

## 1.1 Enquête

Aan de hand van een deskresearch (zie bijlage 1 voor geraadpleegde documenten) is eerst een globaal beeld verkregen van het ontstaan van SIS en de wijze waarop de systematiek is vormgegeven. Ook zijn er gesprekken gevoerd met de opdrachtgever. Op basis van die informatie is een enquête opgesteld (zie bijlage 2). Daarin zijn vragen en stellingen opgenomen om de verwachtingen van burgers te peilen met betrekking tot de manier waarop de informatievoorziening over mogelijk betrokken verwanten bij grootschalige incidenten is georganiseerd. Zo is er gevraagd op welke manier men aan informatie probeert te komen als een familielid of bekende niet bereikt kan worden na een incident, tot welke organisatie men zich zou wenden voor informatie en wat men verwacht van Verwantencontact. Daarnaast zijn vragen opgenomen over de vormen van informatie die zonder toestemming gedeeld mogen worden door Verwantencontact en met wie of met welk doel die informatie gedeeld mag worden. Ten slotte is gevraagd of men ondersteuning wenst van de overheid bij het informeren van familie / bekenden als men zelf slachtoffer is geworden bij een incident met veel doden en gewonden, maar toch nog zelf staat is om contact te leggen met familie / bekenden.

Om ervoor te zorgen dat respondenten zich goed in kunnen leven in een situatie waar SIS ingezet kan worden, is hen gevraagd om – voor het beantwoorden van de vragen – het volgende scenario te lezen:

*Stelt u zich de volgende situatie voor: er woedt een grote brand in een bioscoop, waarvan u het vermoeden heeft dat een familielid of een bekende van u mogelijk betrokken is. Er is veel onduidelijkheid en chaos. Het enige dat duidelijk is, is dat er veel gewonden en/of doden zijn gevallen. U kunt zelf geen contact krijgen met uw familielid of bekende.*

### 1.1.1 Dataverzameling

De enquête is door I&O Research in een panel uitgezet onder mensen van 18 jaar en ouder. Het I&O Research Panel is een landelijk dekkend panel met ruim 26.000 actieve panelleden. De deelnemers zijn geworven op basis van aselechte personen- en huishoudensteekproeven; zelfaanmelding is niet mogelijk. Het I&O Research Panel werkt met een spaarprogramma, waarbij punten gespaard kunnen worden door enquêtes in te vullen. Daarmee sparen de panelleden punten voor een cadeaubon of een donatie aan een goed doel.

Er is een gestratificeerde steekproef uit het I&O Research Panel getrokken naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. In totaal zijn 2522 panelleden uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek, van wie er uiteindelijk 1042 de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Dit is een respons van 41%. De enquête kon online worden ingevuld tussen donderdag 24 juli en maandag 27 juli 2020.

### 1.1.2 De samenstelling van de steekproef

De samenstelling van de steekproef is naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau representatief voor de Nederlandse bevolking.

- > Aan het onderzoek hebben ongeveer evenveel mannen (49%) als vrouwen (51%) meegedaan.
- > 37% van de respondenten heeft een leeftijd tussen de 50 en 64 jaar. Iets meer dan een kwart (27%) heeft een leeftijd van 65 jaar of ouder. 20% van de respondenten heeft een leeftijd tussen de 18 en 34 jaar en 16% is tussen de 35 en 49 jaar.
- > 41% van de respondenten is op middelbaar niveau opgeleid, 36% is hoogopgeleid en 23% van de respondenten is laagopgeleid.

### 1.1.3 Analyse

I&O research heeft een geanonimiseerde dataset aan het IFV aangeleverd met hierin de resultaten van de ingevulde enquêtes. Het IFV heeft analyses uitgevoerd met behulp van het statistische programma SPSS.

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, zijn de antwoorden van de respondenten geanalyseerd met behulp van frequentieanalyses en kruistabellen. Voor de twee open vragen is gekeken welke antwoorden er gegeven zijn; deze zijn vervolgens ingedeeld in categorieën.

## 1.2 Quick scan

Met het doel te leren van buitenlandse ervaringen met verwanteninformatie, is een quick scan<sup>4</sup> van openbaar toegankelijke publicaties verricht. De quick scan was erop gericht inzicht te krijgen in de vraag of en hoe andere westerse landen<sup>5</sup> verwanteninformatie hebben georganiseerd en welke ervaringen zij daarmee hebben opgedaan.

### 1.2.1 Zoektermen

Voor de quick scan is gebruik gemaakt van de zoekmachines Google, Google Scholar, PubMed en Research Gate. Er is gezocht naar zowel relevante wetenschappelijke als 'grijze' literatuur (rapporten, beleidstukken, rapporten, plannen, protocollen en dergelijke), opgesteld in het Nederlands en het Engels. De volgende zoektermen (met toevoegingen) zijn apart en in diverse combinaties toegepast:

- > slachtoffer\*, slachtofferregistratie\*, verwant\*, inform\*, registr\*, regist\*, monitor\*, ramp\*, ongeval\*, groot\* ongeval\*, incident\*, groot\* incident\*, ongeluk, groot\* ongeluk\*, calamiteit\*, aanslag, terr\* aanslag
- > victim\*, casualt\*, miss\*, famil\*, relative\*, trace\*, tracing, track\*, monitor\*, reün\*, find\*, search, inform\*, disaster\*, calamit\*, incident\*, accident\*, attack\*, terror\*; NOT traffick\*, NOT war, NOT violence

<sup>4</sup> Gezien het beperkte budget kon geen uitputtend literatuuronderzoek uitgevoerd worden.

<sup>5</sup> Hieronder vallen (landen in) West-Europa, de Verenigde Staten, Canada, Australië en Nieuw-Zeeland.

- > Belgium\*, Brussels, London, France, Bataclan, Uttoya, Madrid.

### 1.2.2 Analyse

De informatie over systemen voor verwantencontact bij grootschalige incidenten en rampen die uit de quick scan naar voren kwam, is tamelijk beperkt. De zoekopdrachten hebben geleid tot relatief veel informatie over slachtofferregistratie in de geneeskundige keten en enige informatie over slachtofferidentificatie.

Daarnaast leverde de quick scan een groot aantal referenties op die buiten de reikwijdte van dit onderzoek vallen. Zo is bijvoorbeeld literatuur buiten beschouwing gelaten over onderzoek, methoden, systemen, databanken, organisaties et cetera met betrekking tot:

- > het terugvinden van vermiste personen in het algemeen (niet gerelateerd aan grootschalige ongevallen en rampen)
- > de registratie of het terugvinden van slachtoffers van allerlei vormen van geweld, variërend van huiselijk geweld (met uitzondering van terroristische aanslagen) tot oorlogen
- > ad hoc opgezette acties en systemen voor het vinden van vermiste personen bij grootschalige incidenten (denk aan posters, flyers, websites, 'ik ben veilig'-sites, enzovoort).

## 2 Verwachtingen van burgers: een enquête

In dit hoofdstuk wordt met behulp van de resultaten uit de enquête een antwoord gegeven op deelvraag 1: Welke verwachtingen hebben burgers ten aanzien van SIS?

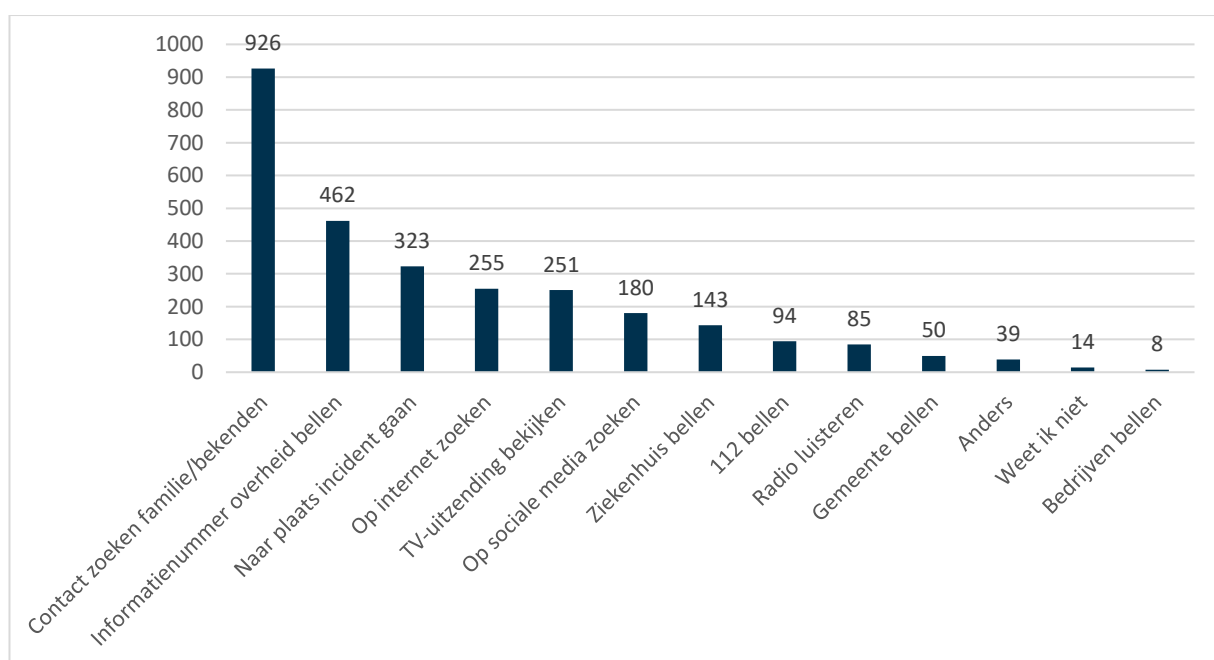
### 2.1 De verwachtingen van burgers inzake SIS

#### 2.1.1 Informatiebehoefte

Na het lezen van het scenario over de grote brand in een bioscoop (zie paragraaf 1.1) is aan respondenten de open vraag gesteld 'Aan welke informatie heeft u behoefte als u het vermoeden heeft dat een familielid of bekende betrokken is bij een incident met veel slachtoffers?' Respondenten hebben aangegeven dat de informatiebehoefte met name bestaat uit: 'weten waar informatie te vinden/krijgen is', 'informatie over de laatste stand van zaken', 'de toestand van het familielid of de bekende' en 'de locatie waar het familielid of de bekende op dat moment is'.

#### Eerste actie(s) om in de informatiebehoefte te voorzien

Respondenten is gevraagd op welke manieren zij aan informatie zouden proberen te komen over het familielid dat of de bekende die niet bereikt kan worden tijdens een incident. Er is gevraagd om maximaal drie handelingen te kiezen die men zou ondernemen. Zie figuur 2.1 voor de resultaten.

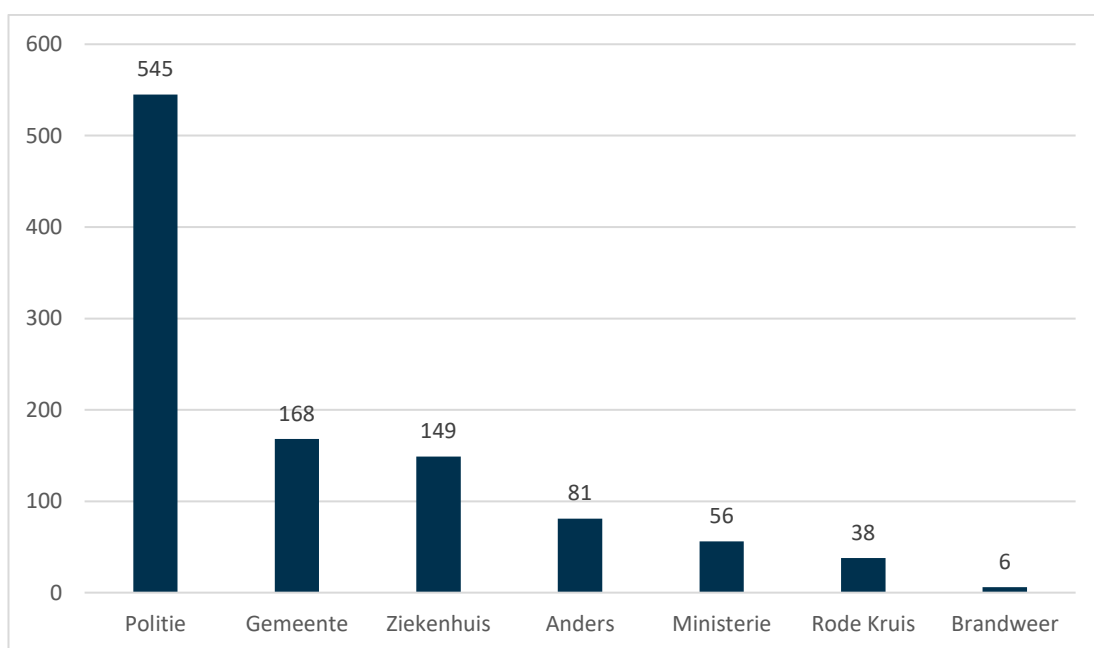


Figuur 2.1 Handelingen die ondernomen worden om in de informatiebehoefte te voorzien (n = 2830)

De top drie van acties die genoemd zijn door respondenten bestaat uit: contact zoeken met andere familieleden / bekenden van de persoon die vermoedelijk betrokken is bij het incident (89%), het informatienummer van de overheid bellen (43%) en naar de plaats incident gaan om het familielid of de bekende te zoeken (31%).

### Eerste organisatie waar contact mee opgenomen wordt

Wanneer respondenten op zoek zijn naar informatie over een familielid of bekende na een incident, neemt iets meer dan de helft (52%) als eerste contact op met de politie. Andere respondenten geven aan als eerste contact op te nemen met de gemeente (16%) of het ziekenhuis (14%). Respondenten die hebben gekozen voor de antwoordoptie 'anders' geven aan dat het voor hen afhangt van de situatie en/of de plaats van het incident, dat ze het informatienummer bellen dat geactiveerd wordt of dat ze geen idee hebben tot welke organisatie ze zich zouden wenden. Zie figuur 2.2 voor de resultaten.



Figuur 2.2 Organisaties waar men als eerste contact mee opneemt ( $n = 1042$ )

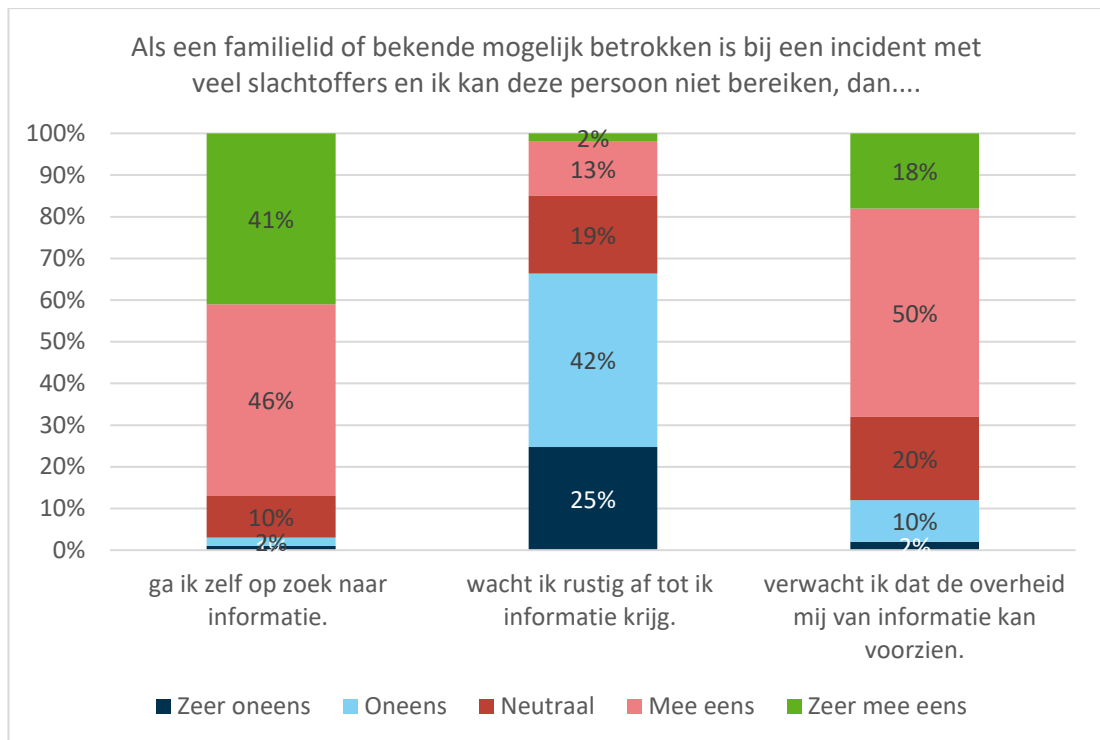
### 2.1.2 Informatie zoeken en ontvangen

Aan de respondenten is gevraagd of zij zelf op zoek gaan naar informatie als een familielid of bekende die mogelijk betrokken is bij een incident met veel slachtoffers niet te bereiken is. Een groot deel (87%, van wie 46% mee eens en 41% zeer mee eens) van de respondenten geeft aan inderdaad zelf op zoek te gaan naar informatie.

In reactie op de stelling 'Als een familielid of bekende mogelijk betrokken is bij een incident met veel slachtoffers en ik kan deze persoon niet bereiken, dan wacht ik rustig af tot ik informatie krijg', antwoordde 67% (25% zeer oneens, 42% oneens) het daar niet mee eens te zijn.

Ten slotte is gevraagd aan respondenten of zij verwachten dat de overheid hen van informatie kan voorzien als een familielid of bekende mogelijk betrokken is bij een incident met veel slachtoffers en deze persoon niet bereikt kan worden. Ongeveer twee derde van de

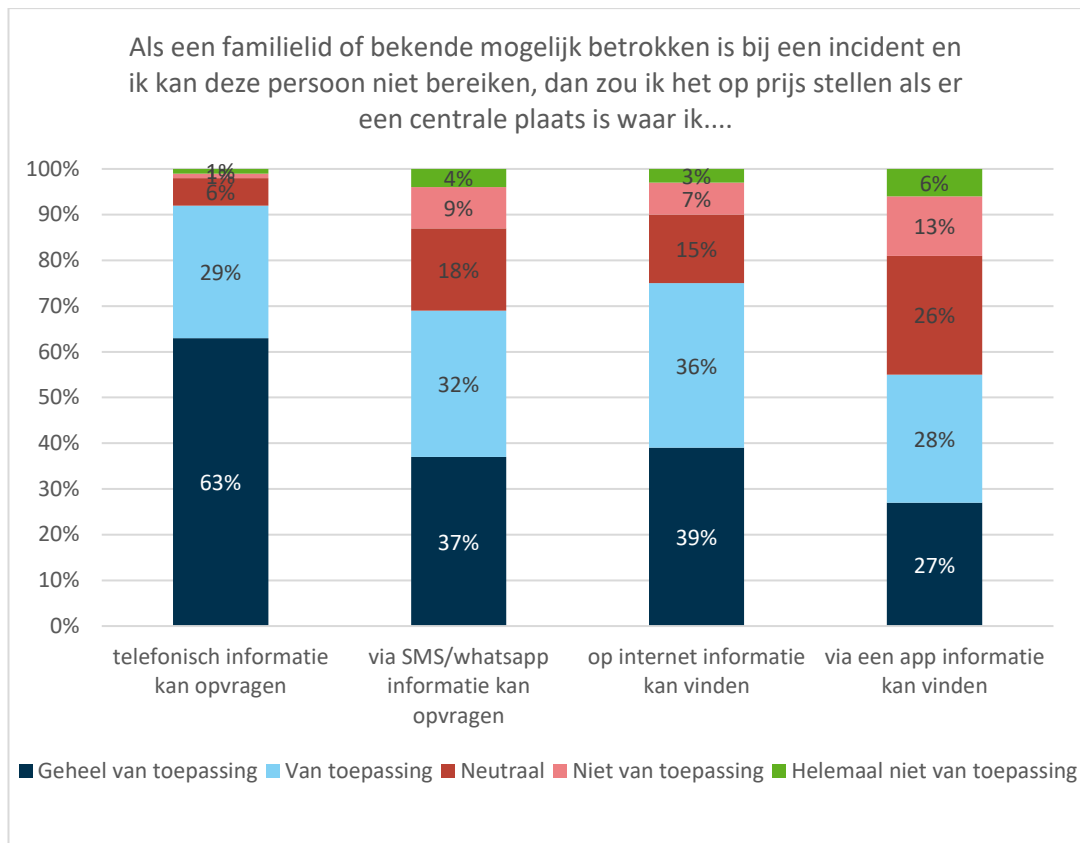
respondenten (68%, van wie 50% mee eens en 18% zeer mee eens) geeft aan inderdaad te verwachten van de overheid dat zij burgers voorziet van informatie. Zie figuur 2.3.



Figuur 2.3 Actief informatie vergaren of afwachten (n = 1042)

### 2.1.3 Manier waarop informatie verkregen kan worden

Respondenten is gevraagd naar hun voorkeur voor de manier waarop ze informatie kunnen vinden of opvragen over een incident. Telefonisch informatie opvragen geniet de voorkeur; 92% van de respondenten stelt deze manier op prijs. Ongeveer twee derde van de respondenten (69%) zou informatie op willen vragen via SMS/Whatsapp en drie kwart (75%) zou informatie op het internet willen vinden. Informatie verkrijgen door middel van een applicatie wordt gezien als minst favoriet; 55% van de respondenten zou dit op prijs stellen. Zie figuur 2.4 op de volgende pagina.



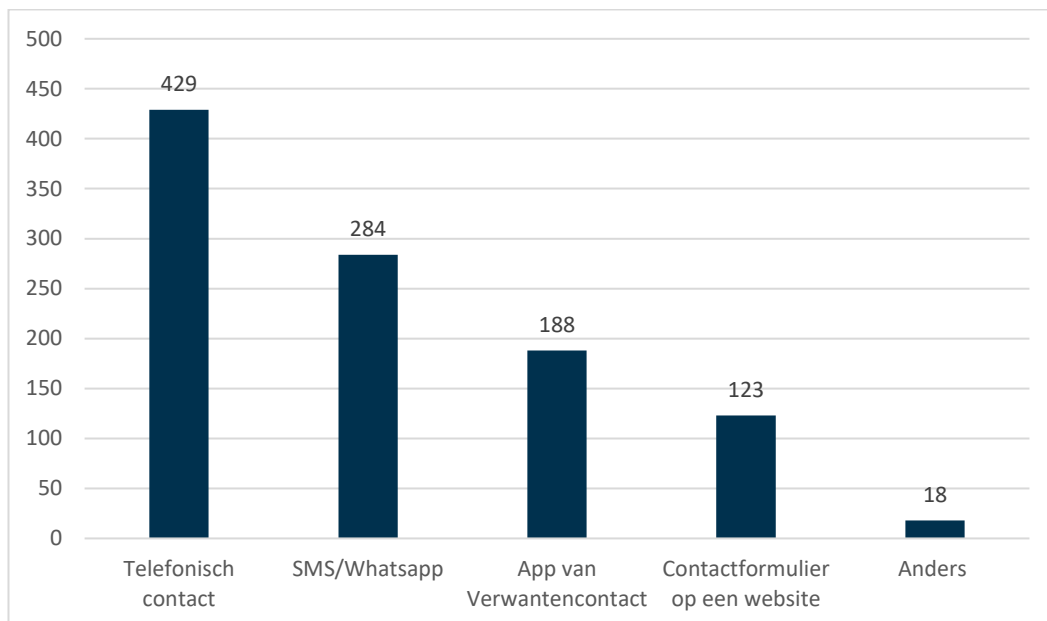
**Figuur 2.4 Manieren van informatie opvragen / zoeken (n = 1042)**

## 2.2 Verwantencontact

Voordat respondenten een aantal vragen voorgelegd kregen over Verwantencontact, kregen ze de volgende informatie te lezen over Verwantencontact: In Nederland kan tijdens een grootschalig incident met veel slachtoffers een landelijk telefoonnummer worden geactiveerd. Iedereen die denkt dat een naaste betrokken is bij een incident en geen contact kan krijgen met deze persoon, kan bellen naar het landelijke telefoonnummer Verwantencontact (088 269 00 00) en een zoekvraag indienen. Verwantencontact neemt vervolgens contact op met de persoon die gebeld heeft, zodra er meer bekend is over het familielid of de bekende.

### 2.2.1 Manier van contact leggen

Op dit moment is het alleen mogelijk om Verwantencontact telefonisch te benaderen als men op zoek is naar informatie over een familielid of bekende. Aan de respondenten is gevraagd welke manier van contact leggen hun voorkeur heeft, mochten er in de toekomst meer mogelijkheden zijn. Ondanks een aantal aanvullende mogelijkheden kiest 41% van de respondenten voor de manier waarop nu contact gelegd kan worden met Verwantencontact: door te bellen. Iets meer dan een kwart (27%) van de respondenten zou via SMS/WhatsApp contact willen hebben met Verwantencontact, 18% ziet contact via een applicatie als goede mogelijkheid. Het minst favoriet is contact leggen via een contactformulier op een website; 12% kiest voor deze mogelijkheid. Respondenten die hebben gekozen voor de optie 'anders' (2%) geven aan dat ze contact zouden willen leggen met Verwantencontact door te chatten of door schriftelijk contact te hebben via de e-mail of de post. Zie figuur 2.5.



**Figuur 2.5 Voorkeur voor de manier om in contact te treden met Verwantencontact ( $n = 1042$ )**

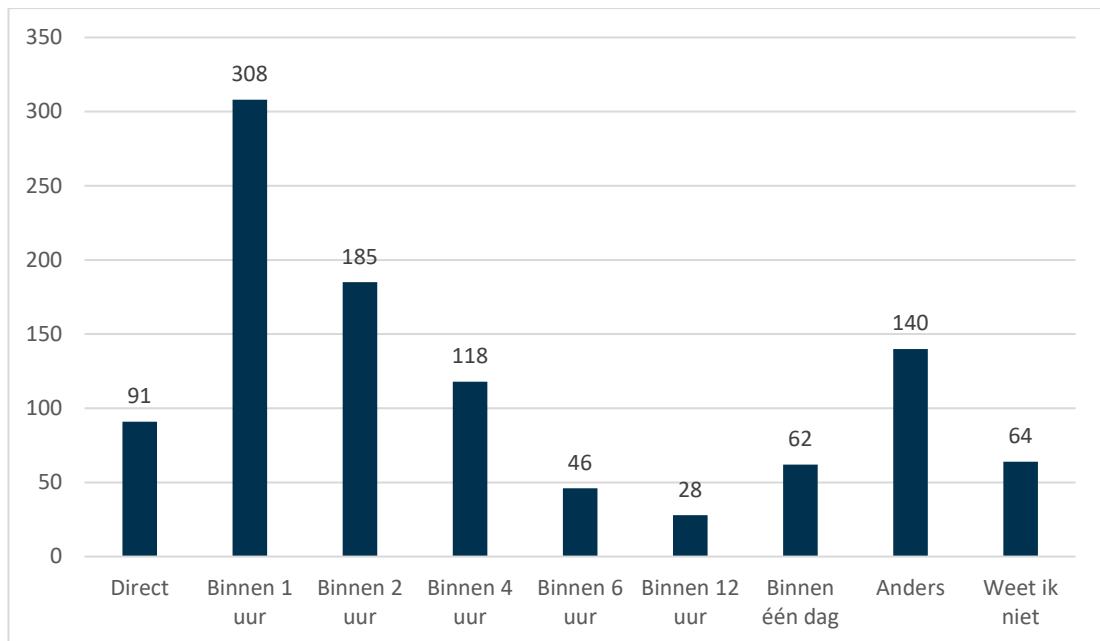
### 2.2.2 Informatie via Verwantencontact

Door middel van een open vraag is aan de respondenten verzocht aan te geven welke informatie zij verwachten te ontvangen via Verwantencontact. Over het algemeen wordt verwacht dat Verwantencontact informatie geeft over wat er is gebeurd, of naasten inderdaad betrokken zijn bij het incident en wat hun gezondheidstoestand is. Daarnaast verwacht een deel van de respondenten informatie te ontvangen over het moment waarop er meer informatie verkregen kan worden, over de status van de zoektocht naar naasten, over vervolgstappen die genomen (kunnen) worden en ten slotte over wat zij mogen verwachten van Verwantencontact.

### 2.2.3 Snelheid van informatie

Op de vraag hoe snel men verwacht informatie over het familielid of de bekende te ontvangen nadat men gebeld heeft met Verwantencontact, wordt wisselend geantwoord. Zie hiervoor figuur 2.6 op de volgende pagina. Bijna een derde (30%) verwacht binnen één uur informatie te ontvangen, 18% verwacht dat dit binnen twee uur zal zijn, 11% binnen vier uur en 9% verwacht direct informatie te ontvangen over het familielid of de bekende. Van de mensen die hebben gekozen voor de antwoordoptie 'anders' (13%) geeft iedereen aan dat ze zo snel als mogelijk informatie wensen te ontvangen, maar dat de snelheid zal afhangen van de ernst en omvang van het incident.

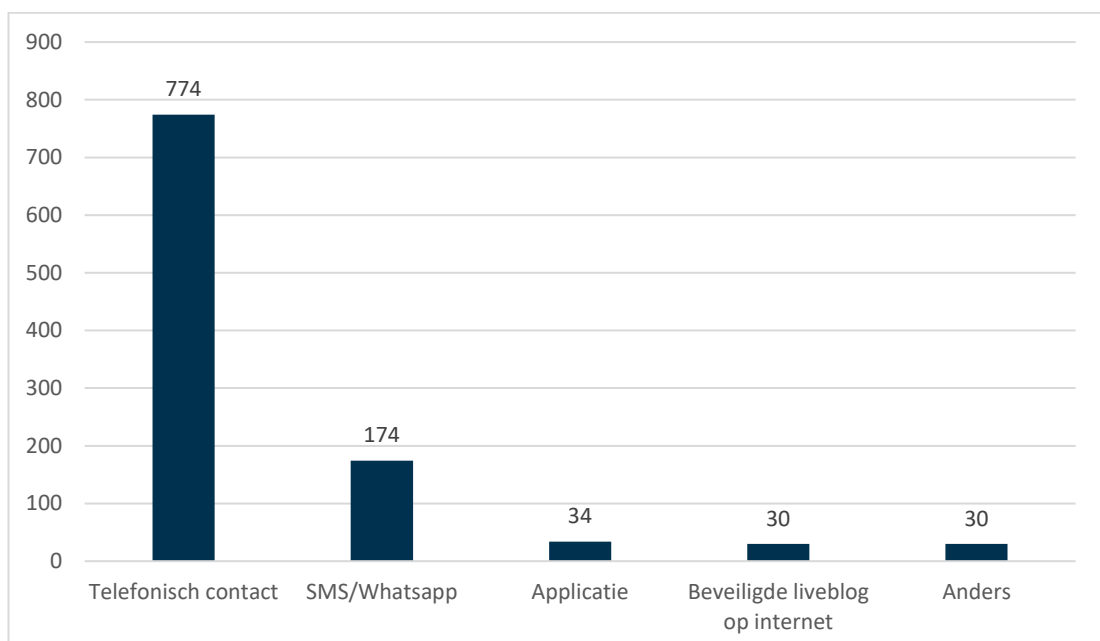




**Figuur 2.6 Snelheid waarop men informatie verwacht te ontvangen (n = 1042)**

### 2.2.4 Wijze van informeren

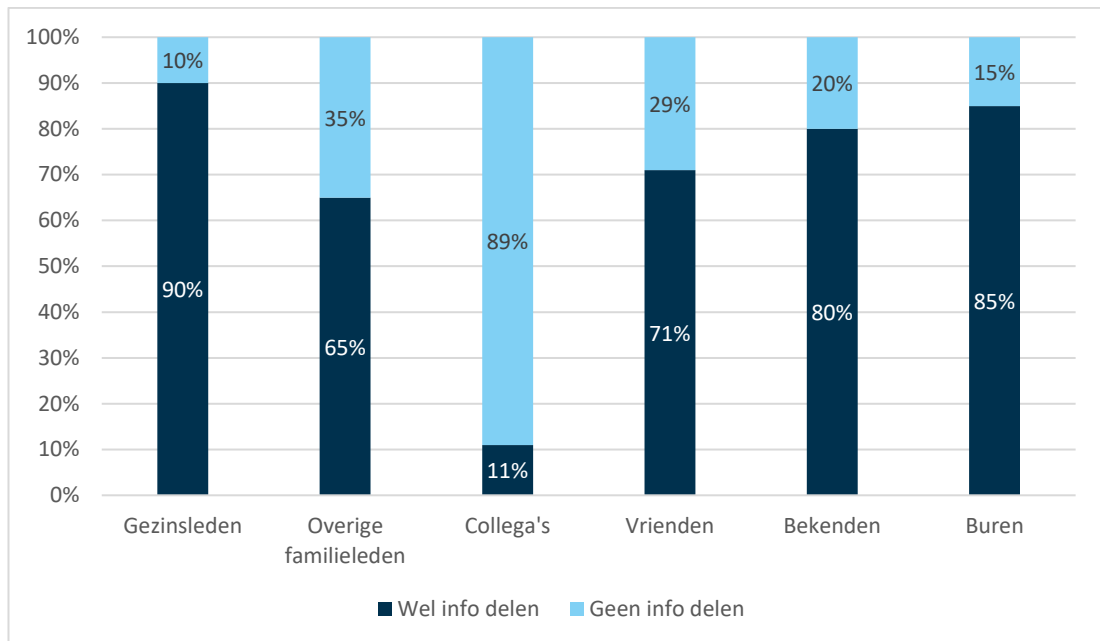
Aan respondenten is de vraag gesteld hoe zij geïnformeerd willen worden door Verwantencontact als er meer bekend is over het familielid of de bekende. Bijna drie kwart (74%) van de respondenten geeft aan die informatie graag telefonisch te ontvangen. Voor 17% van de respondenten gaat de voorkeur uit naar SMS/Whatsapp, 9% kiest voor een applicatie, een beveiligde liveblog of zou informatie op een andere manier willen ontvangen. Respondenten die gekozen hebben voor de optie 'anders' geven aan dat zij geïnformeerd zouden willen worden door middel van persoonlijk contact of via de e-mail. Ook wordt een aantal keer genoemd dat de manier van informeren zou moeten afhangen van de toestand van het slachtoffer. Zie figuur 2.7.



**Figuur 2.7 Wijze waarop men geïnformeerd wil worden door Verwantencontact (n = 1042)**

### 2.2.5 Informatie delen

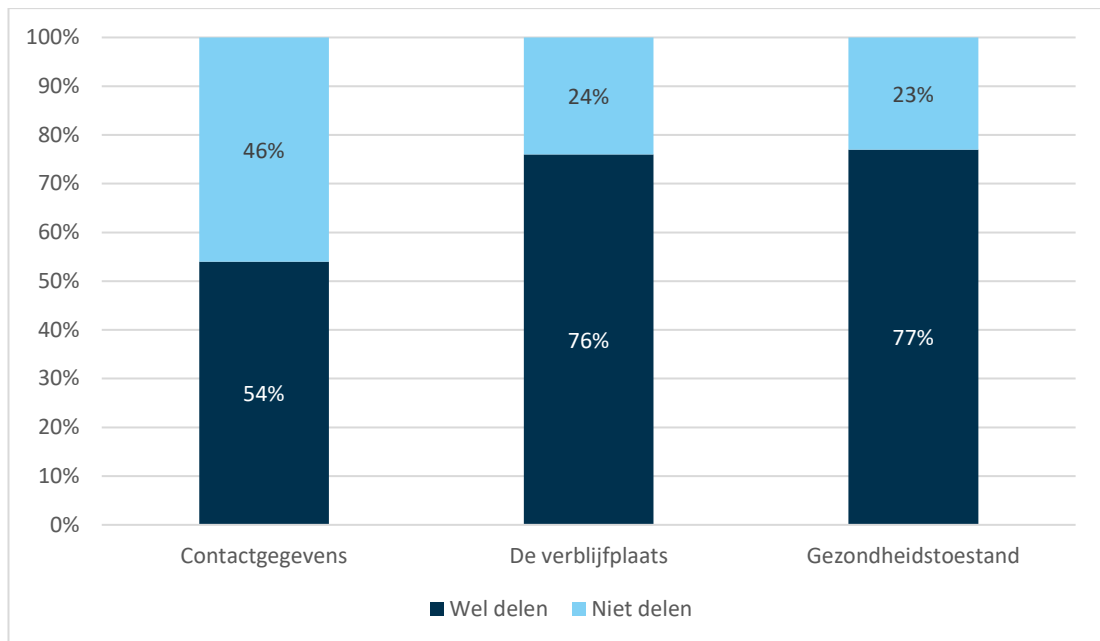
Aan respondenten is gevraagd zich voor te stellen dat ze zelf zwaargewond zijn geraakt of zijn komen te overlijden bij een grootschalig incident, waardoor ze zelf geen contact kunnen leggen met hun naasten. Vervolgens is hen gevraagd met wie Verwantencontact informatie mag delen over hun verblijfplaats en gezondheidstoestand. Zie hiervoor figuur 2.8. Over het algemeen geven de respondenten aan dat informatie gedeeld mag worden met gezinsleden (90%), burens (85%) of bekenden (80%). Over het delen van informatie met overige familieleden en vrienden wordt wisselend gedacht: 65% is van mening dat informatie aan overige familieleden gegeven mag worden en 71% vindt dat dit mag aan vrienden. Slechts 11% vindt dat informatie gegeven mag worden aan collega's.



Figuur 2.8 Met wie men informatie wil delen ( $n = 1042$ )

### 2.2.6 Het type informatie dat gedeeld mag worden

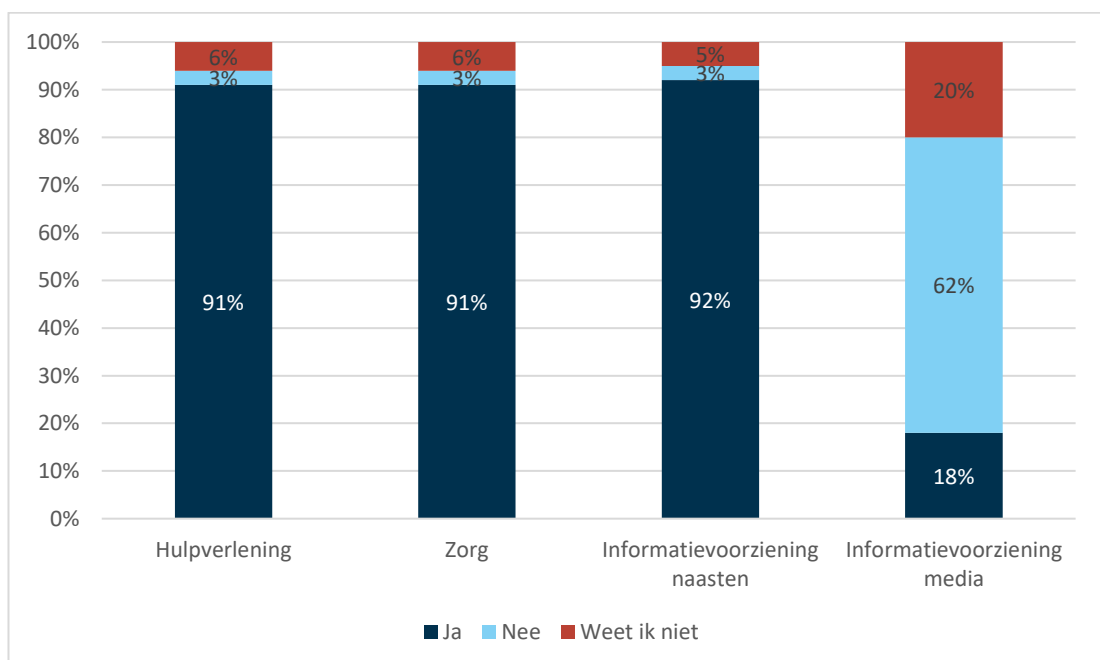
Op de vraag welke type informatie Verwantencontact zonder toestemming van de respondent mag delen met de persoon die de respondent zoekt, wordt wisselend geantwoord. Zie figuur 2.9. Meer dan de helft (54%) vindt dat contactgegevens zonder toestemming gedeeld mogen worden, van 76% van de respondenten mag de verblijfplaats worden gedeeld en 77% vindt dat zijn of haar gezondheidstoestand zonder toestemming gedeeld mag worden. 5% van de respondenten heeft aangegeven dat zonder toestemming geen informatie gedeeld mag worden over zowel de contactgegevens, als de verblijfplaats en de gezondheidstoestand.



**Figuur 2.9 Het type informatie dat gedeeld mag worden (n = 1042)**

### 2.2.7 Met welk doel informatie gedeeld mag worden

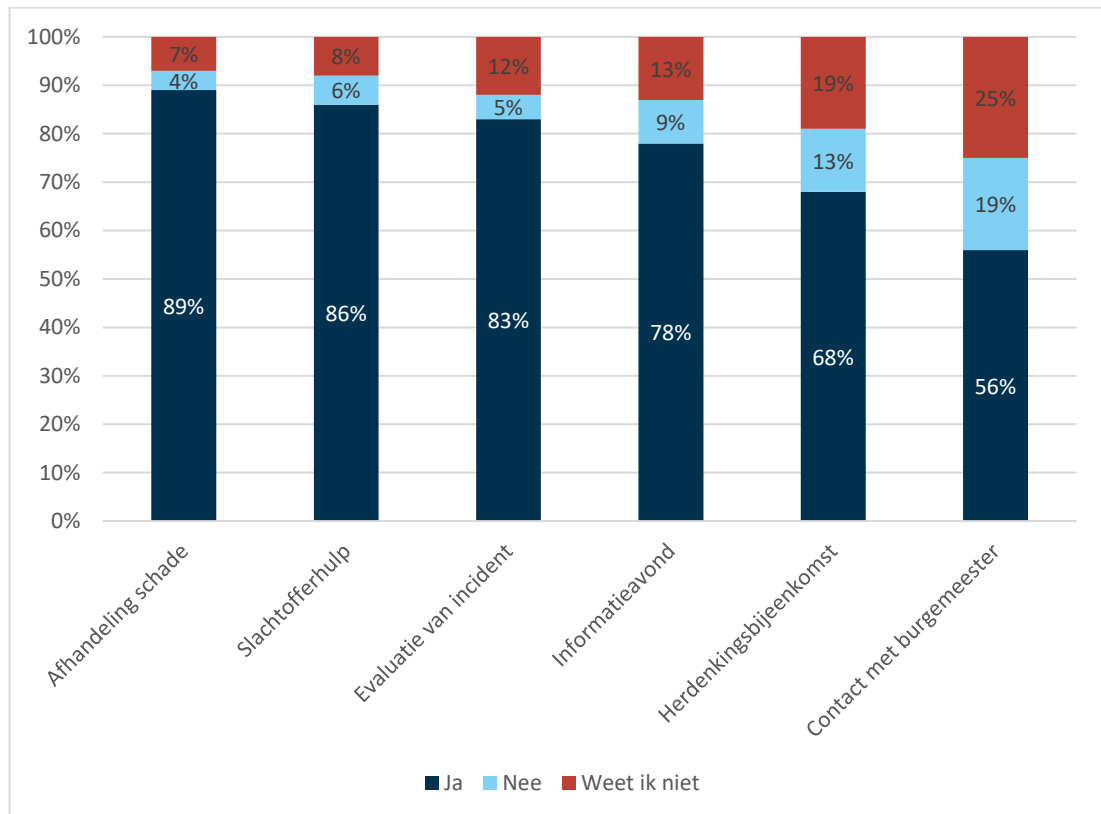
Informatie delen kan verschillende doelen dienen. Een groot deel van de respondenten (91%) is van mening dat informatie zonder toestemming gedeeld mag worden door Verwantencontact als dit zorgt voor betere hulpverlening en betere zorg. Als het leidt tot een betere informatievoorziening voor naasten, dan stemt 92% in met het delen van informatie door Verwantencontact. Slechts 18% is van mening dat informatie gedeeld mag worden als dit leidt tot een betere informatievoorziening van de media. Zie figuur 2.10.



**Figuur 2.10 Informatie delen ten behoeve van verschillende doelen (n = 1042)**

## 2.3 Gemeentelijke taken

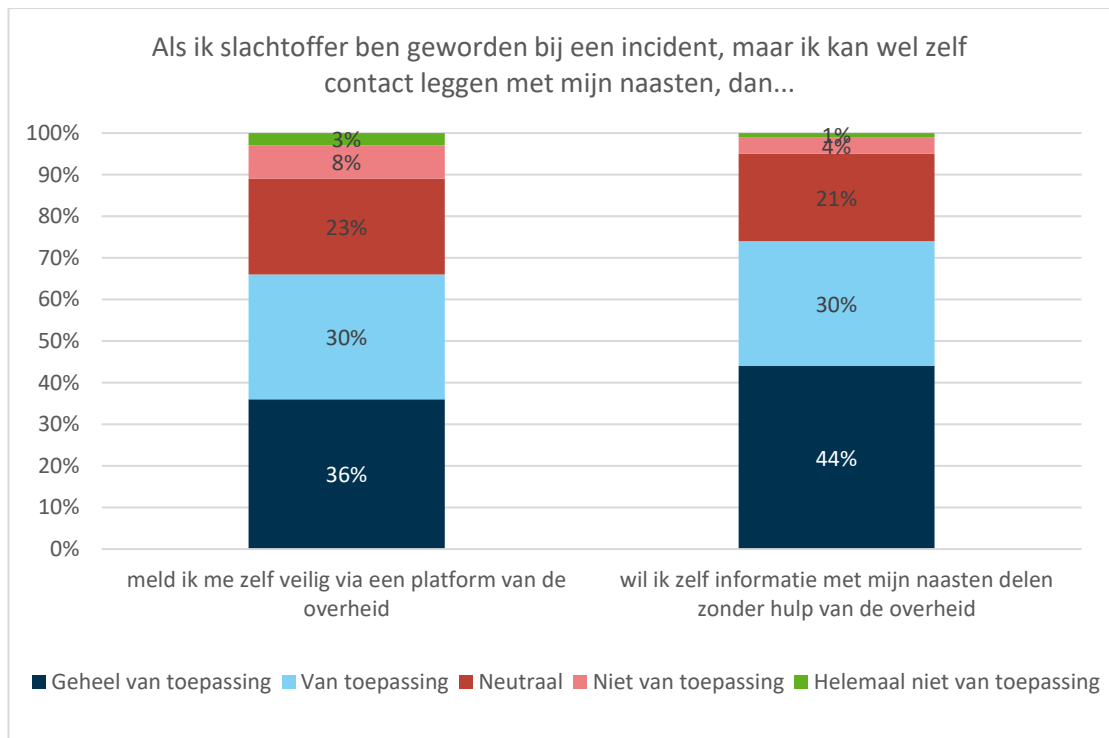
De gemeente heeft de wettelijke taak om in de nafase van een incident te voorkomen dat betrokkenen problemen of schade overhouden. Aan respondenten is gevraagd voor welke zaken zij toestemming zouden geven om contact met hen op te nemen als zij betrokken zijn geweest bij een incident. Het vaakst (89%) wordt toestemming gegeven om contact op te nemen over de afhandeling van schade, gevolgd door slachtofferhulp (86%), de evaluatie van het incident (83%) en een informatieavond (78%). In mindere mate wordt toestemming gegeven om contact op te nemen over een herdenkingsbijeenkomst (68%) of voor contact met de burgemeester (56%). Zie figuur 2.11.



Figuur 2.11 Toestemming voor contact voor gemeentelijke taken (n = 1042)

## 2.4 Ondersteuning van een zelfredzaam slachtoffer

Met een zelfredzaam slachtoffer wordt in dit onderzoek een persoon bedoeld die betrokken is bij een incident, maar ongedeerd is gebleven of slechts lichtgewond is geraakt. Van een zelfredzaam slachtoffer wordt op dit moment verwacht dat hij/zij zelf actief contact zoekt met naasten. Om te onderzoeken of hierbij wellicht hulp van de overheid gewenst wordt, zijn aan de respondenten twee stellingen voorgelegd. Op de stelling 'Als ik slachtoffer ben geworden bij een incident, maar ik kan wel zelf contact leggen met mijn naasten, dan meld ik mezelf veilig via een platform van de overheid', antwoordde 66% dat dit voor hen van toepassing is (36% geheel van toepassing, 30% van toepassing). Op de stelling 'Als ik slachtoffer ben geworden bij een incident, maar ik kan wel zelf contact leggen met mijn naasten, dan wil ik zelf informatie met mijn naasten delen zonder hulp van de overheid' antwoordde 74% dat dit van toepassing is (44% geheel van toepassing, 30% van toepassing). Zie figuur 2.12.



**Figuur 2.12 Ondersteuning van een zelfredzaam slachtoffer (n = 1042)**

# 3 Verwanteninformatie in westerse landen: een quick scan

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op deelvraag 2: Hoe hebben andere westerse landen verwanteninformatie georganiseerd?

## 3.1 Slachtofferinformatie

Op basis van de quick scan naar wetenschappelijke en 'grijze' literatuur (rapporten, beleidstukken, rapporten, plannen, protocollen en dergelijke) kan geconstateerd worden dat er relatief weinig informatie te vinden is in openbare bronnen over de organisatie van verwanteninformatie in andere westerse landen. In deze paragraaf wordt de informatie samengevat die wel beschikbaar is over systemen en structuren voor verwantencontact die in andere westerse landen bestaan.

### 3.1.1 België

Op basis van informatie van de websites [www.crisiscentrum.be](http://www.crisiscentrum.be) en [www.slachtofferzorg.be](http://www.slachtofferzorg.be) blijkt dat mensen in België die ongerust zijn over hun familieleden als er een ramp of aanslag heeft plaatsgevonden, contact kunnen opnemen met het Contact Center via een telefoonnummer (1771) dat bij noodsituaties wordt geactiveerd. Het Contact Center behandelt zowel verzoeken om algemene informatie ('discipline 5'), als verzoeken om slachtofferinformatie ('discipline 2').<sup>6</sup>

De discipline 2-oproepen worden behandeld door gespecialiseerd personeel dat daartoe is aangewezen door de Federale Overheidsdienst (FOD) Volksgezondheid, veiligheid van de voedselketen en leefmilieu; hierbij is indien nodig ook het Rode Kruis betrokken (FOD Volksgezondheid 2018). Het Rode Kruis kan bij schokkende gebeurtenissen onder andere zorgen voor informatie aan vrienden of familie van getroffenen en ondersteunen bij de identificatie van overleden slachtoffers (Rode Kruis, z.d.). Bij het Contact Center zijn de FOD Binnenlandse Zaken en FOD Volksgezondheid betrokken. Het bestaat sinds 2011 en valt onder het Nationaal Crisiscentrum van FOD Binnenlandse Zaken.

De FOD Volksgezondheid (2006) stelt bij grote ongevallen, aanslagen of rampen het psychosociaal interventieplan (PSIP) in, om psychosociale hulp te bieden aan getroffenen. Dit PSIP omvat ook het opzetten van een Telefoon Informatie Centrum (TIC), waar

---

<sup>6</sup> De opdrachten van de interventiediensten zijn ingedeeld in disciplines. Discipline 2 omvat: "de medische keten opstarten; de geneeskundige en psychosociale zorg toedienen aan slachtoffers en bij de noodsituatie betrokken personen; het vervoer van slachtoffers organiseren; maatregelen nemen ter bescherming van de volksgezondheid"; ook specifieke informatie voor slachtoffers en hun naasten valt onder de bevoegdheid van discipline 2. Discipline 5 omvat: "de informatie en richtlijnen aan de bevolking verschaffen (o.a. via de media); de informatie over de maatregelen voor de terugkeer naar de normale situatie verzorgen" (zie <https://crisiscentrum.be/nl/inhoud/de-vijf-disciplines>).

getroffenen en verwanten die op zoek zijn naar iemand die mogelijk betrokken is bij de noodsituatie, terecht kunnen. Bij het Centraal Informatie Punt (CIP) worden alle data van getroffenen (gewond en niet gewond), vermisten en overledenen samengebracht en verwerkt tot slachtofferlijsten (FOD Volksgezondheid, 2017). Gegevens over getroffenen, verwanten en vermisten worden uitgewisseld met het Disaster Victim Identification team (DVI). Het mededelen aan familie van het overlijden van slachtoffers is een taak van de politie (Dienst Politie Slachtofferbejegening Geïntegreerde Politie (PSB), in samenwerking met DVI (FOD Volksgezondheid, 2018).

Volgens Vanhelleputte (2019) bestaat er in België nog geen eenvormig, uniek en geautomatiseerd registratiepunt voor slachtoffers, maar zal dat in de nabije toekomst veranderen (FOD Volksgezondheid, 2019). Tijdens de aanslagen op vliegveld Zaventem en metrostation Maalbeek (2016) hanteerden de verschillende actoren eigen registratieprocedures en -systemen, waardoor er lange tijd geen volledige slachtofferlijsten waren (Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2016). Naar aanleiding van het onderzoek van de Parlementaire Onderzoekscmissie belast met het onderzoek naar deze aanslagen, is in het nieuwe noodplan terrorisme een 'nationale slachtoffercel' opgenomen. Deze nationale slachtoffercel is in de 'federale fase' (dus alleen als het incident op federaal niveau wordt aangepakt) een centraal loket en systeem voor onder andere het centraliseren van informatie over slachtoffers, verwanten en nabestaanden. Deze nationale slachtoffercel ontvangt de slachtofferlijsten die in het CIP zijn opgesteld, alsmede informatie uit onder meer het Contact Center (telefoonnummer 1771). De nationale slachtoffercel komt in het Nationaal Crisiscentrum samen. De rol van de nationale slachtoffercel is vooralsnog beperkt tot slachtoffers van terroristische aanslagen en gijzelingen (Belgisch Staatsblad, 2020; Vanhelleputte, 2019).

### 3.1.2 Frankrijk

In Frankrijk wordt bij een terroristische aanslag<sup>7</sup> een 'Cellule Interministérielle de Crise' en een 'Cellule Interministérielle d'Aide aux Victimes' (CIAV) bijeengeroepen om ondersteuning te bieden aan slachtoffers van terreur in binnen- en buitenland. Deze cellen zijn opgericht naar aanleiding van de lessen die getrokken zijn na de crash van vlucht 5017 van Air Algérie, waarbij onder meer 51 Franse reizigers omkwamen. Aan de basis van de cellen lag dus geen terroristische aanslag, maar een grootschalige noodsituatie in het buitenland met veel Franse slachtoffers.

Als de CIAV geactiveerd wordt, wordt een noodnummer geopend dat via alle mogelijke sociale en andere media wordt bekendgemaakt aan de bevolking. Daarnaast stelt het CIAV zo snel mogelijk een opvangcentrum open dat als doel heeft om families te helpen bij het zoeken naar een verwante die mogelijk bij een incident betrokken is en om families te informeren over de toestand van de verwante. Bij dit opvangcentrum zijn verschillende diensten betrokken, waaronder politie en de civiele hulpverleningsdiensten (Vanhelleputte, 2019).

### 3.1.3 Australië

In Australië beheert het Rode Kruis het National Registration and Inquiry System (NRIS) van de Australische overheid. Het systeem heeft drie functies: 'register', 'find' en 'reunite'. In geval van grote incidenten en rampen kunnen mensen zich hier registreren om te laten

---

<sup>7</sup> Op basis van de gevonden documenten is het echter niet duidelijk of deze cellen nu ook ingezet wordt bij andere type incidenten.

weten dat zij veilig zijn en in het systeem op zoek gaan naar vermisten. Daarnaast is er een 'matching' proces waarmee met behulp van de geregistreerde gegevens mensen actief herenigd worden met familie en verwanten. In het NRIS werken het Rode Kruis, de Federal, State en Territory Polices Forces, welzijnsorganisaties en hulpdiensten samen, alsmede luchtvaartmaatschappijen en luchthavens die bij het incident betrokken zijn. De gegevens die in het NRIS geregistreerd worden, worden behalve voor hereniging ook gebruikt voor de incidentbestrijding en voor nazorg (Australian Government, z.d; Rode Kruis Australië, z.d.).

### 3.1.4 Verenigde Staten

In de Verenigde Staten worden ter ondersteuning van familie en verwanten bij grootschalige ongevallen en rampen een 'family reception center' (FRC) en een 'family assistance center' (FAC) opgezet. Een FRC is een tijdelijke faciliteit die actief is gedurende de eerste uren van het incident en vervolgens wordt vervangen door een FAC. Een FRC / FAC staat in contact met betrokken ziekenhuizen en diverse andere diensten, en fungeert als een één-loketdienst voor ondersteuning en informatie over vermisten en overleden slachtoffers. De verantwoordelijkheid voor (het opzetten van) een FRC / FAC ligt – afhankelijk van het incident – bij de geneeskundige keten, de politie, de brandweer of een federale dienst zoals de FBI. Het Rode Kruis vervult vaak een ondersteunende rol (ASPR TRACIE, 2018).

### 3.1.5 Wereldwijd

De International Committee of the Red Cross (ICRC) helpt families wereldwijd, middels het 'restoring family links' programma, bij het zoeken naar verwanten die vermist zijn geraakt bij natuurrampen, gewapende conflicten, migratie- en andere humanitaire crises. Deze internationale instelling werkt samen met de nationale Rode Kruis- en Rode Halve Maan-organisaties en de internationale federatie van Rode Kruis- en Rode Halve Maan-organisaties (Family Links, z.d.).

Er is geen informatie (evaluaties en dergelijke) gevonden over ervaringen met bovengenoemde structuren.

## 3.2 Slachtofferregistratie in de geneeskundige keten

De zoekopdrachten leverden vooral literatuur en informatie op over methodes, systemen en hulpmiddelen voor slachtofferregistratie in de geneeskundige keten. Bij incidenten met veel slachtoffers kunnen de registratie en het volgen van slachtoffers uitdagingen zijn, omdat veel verschillende gegevens moeten worden genoteerd. Denk hierbij aan bijvoorbeeld gegevens over het aantal slachtoffers, de ernst en aard van de verwondingen, de medische behandeling die de slachtoffers ontvangen hebben en de ziekenhuizen waar zij naartoe gebracht zijn. In Nederland wordt daarvoor sinds 1 oktober 2018 gebruik gemaakt van 'slap bands' of 'slap wraps', genummerde polsbandjes waarop de naam, geboortedatum, triageklasse en gegevens over de medische behandeling van het slachtoffer kunnen worden aangegeven. Deze slap wraps worden in combinatie met het ambulanceritformulier of het slachtofferregistratieformulier gebruikt en hebben de nationale gewondenkaart vervangen (SpoedZorgNet, 2018).

Dankzij technologische ontwikkelingen zijn er tal van mogelijkheden voor elektronische en online systemen van slachtofferregistratie in de geneeskundige keten bij grootschalige incidenten, die de ouderwetse papieren kaartsystemen kunnen vervangen. Daar zijn in de



literatuur dan ook de nodige voorbeelden en varianten van te vinden, zoals een online 'victim tracking and tracing system' (ViTTS) dat Marres et al. (2013) in Nederland hebben ontwikkeld en getest in oefensituaties, en het daarop geïnspireerde 'Belgian Victim Tracking and Tracing System' (Healthcare in Europe, z.d.), en een 'hand held' systeem dat ontwikkeld is in de Verenigde Staten (Killeen et al., 2006). Deze systemen zijn wel getest, maar er is geen informatie gevonden over het gebruik van en ervaringen met dergelijke systemen in de praktijk.

Deze systemen, methodes of hulpmiddelen voor slachtofferregistratie zijn primair ontwikkeld voor de ondersteuning van de geneeskundige keten en (verbetering van) de medische behandeling van slachtoffers, en zijn niet bestemd voor verwanteninformatie. Dikwijls wordt aangegeven dat zij daar in theorie wel een bijdrage aan zouden kunnen leveren, maar wat voor bijdrage dan en op welke manier die geleverd zou kunnen, wordt niet verder toegelicht in de gevonden literatuur.

### 3.3 Slachtofferidentificatie

Een deel van de resultaten van de zoekopdracht leverde informatie op over structuren en systemen voor slachtofferidentificatie (i.e. post mortem), bijvoorbeeld de Disaster Victim Identification (DVI) procedures van Interpol (z.d.). Het doel hiervan is om overleden slachtoffers van grootschalige incidenten of rampen correct te identificeren. Dit wordt onder andere gedaan door familieleden te interviewen om zo gegevens over de vermiste(n) te verkrijgen. Wereldwijd zijn 194 landen zijn lid van Interpol. Lidstaten Australië en Nieuw-Zeeland vermelden expliciet de DVI-richtlijnen te volgen (Australian Federal Police, z.d. en Australia New Zealand Policing Advisory Agency, z.d.). In Nieuw-Zeeland zijn de richtlijnen bijvoorbeeld gebruikt na de aardbeving in Christchurch in 2011 (Police, z.d.).

In het Verenigd Koninkrijk hebben leden van 'Disaster Action' (overlevenden en mensen die verwanten hebben verloren bij 28 verschillende rampen) onder andere een brochure samengesteld over ervaringen van verwanten met het Disaster Victim Identification-proces. Zij doen hierin onder meer aanbevelingen voor de communicatie met verwanten (Disaster Action, z.d.).

# 4 Conclusies en ontwikkelingsmogelijkheden

Met dit onderzoek wordt inzicht gegeven in de ontwikkelingsmogelijkheden voor SIS op basis van de verwachtingen van burgers en ervaringen van andere westerse landen met verwanteninformatie. Hieronder worden de conclusies van het onderzoek per deelvraag weergegeven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met enkele ontwikkelingsmogelijkheden.

## 4.1 Verwachtingen van burgers

- > Wanneer men het vermoeden heeft dat een familielid of bekende betrokken is bij een incident met veel slachtoffers, dan is er met name behoefte aan informatie over de plaats men terecht kan voor inlichtingen, de laatste stand van zaken en de gezondheidstoestand en verblijfplaats van de betrokkene.
- > Contact zoeken met andere familieleden / bekenden van de persoon die vermoedelijk betrokken is bij het incident, het informatienummer bellen van de overheid en naar de plaats incident gaan zijn de eerste handelingen die respondenten zouden uitvoeren als ze het vermoeden hebben dat een naaste betrokken is bij een incident.
- > Wanneer zij op zoek zijn naar informatie over een familielid of bekende na een incident, dan zouden de meeste respondenten zich wenden tot de politie.
- > Een groot deel van de respondenten geeft aan zelf op zoek te gaan naar informatie als een familielid of bekende mogelijk betrokken is bij een incident met veel slachtoffers en deze persoon niet te bereiken is. Er wordt niet rustig afgewacht tot er meer informatie beschikbaar is. Daarnaast verwacht twee derde van de respondenten dat de overheid hen van informatie kan voorzien.
- > Op dit moment is het alleen mogelijk om telefonisch contact te leggen met Verwantencontact. Deze manier van contactleggen wordt door respondenten gezien als favoriet (41%). Daarnaast geeft iets meer dan een kwart van de respondenten aan de voorkeur te hebben voor contact via SMS / Whatsapp.
- > Men verwacht informatie te ontvangen van Verwantencontact over met name het incident zelf, of naasten inderdaad betrokken zijn bij het incident en wat hun gezondheidstoestand is.
- > De wensen verschillen wat betreft de snelheid waarmee informatie over het familielid of de bekende beschikbaar moet zijn. Een derde verwacht binnen een uur informatie te ontvangen, een vijfde verwacht dit binnen twee uur en een tiende verwacht informatie binnen vier uur te krijgen.
- > Zodra er meer bekend is over het familielid of bekende wil bijna drie kwart van de respondenten die informatie van Verwanteninformatie graag telefonisch ontvangen. Een vijfde zou de informatie willen ontvangen via SMS / Whatsapp.
- > Mochten respondenten zelf betrokken zijn bij een incident en zelf niet in staat zijn om contact te leggen met naasten, dan mag Verwantencontact informatie delen met gezinsleden, burens of bekenden. Men wil niet dat informatie gedeeld wordt met collega's.

- > Een groot deel van de respondenten vindt dat Verwantencontact, wanneer zij zelf betrokken zijn bij een incident, zonder toestemming informatie over hun verblijfplaats en gezondheidstoestand mag delen met de persoon die hen zoekt. De helft van de respondenten vindt dat contactgegevens gedeeld mogen worden.
- > Respondenten zijn van mening dat Verwantencontact informatie mag delen ten behoeve van de hulpverlening, zorg en de informatievoorziening voor naasten. Informatie mag niet gedeeld worden voor een betere informatievoorziening naar de media.
- > Gemeenten mogen contact opnemen met respondenten als zij betrokken zijn geweest bij een incident over de afhandeling van schade, slachtofferhulp, de evaluatie van een incident of een informatieavond. In mindere mate zou toestemming worden gegeven om contact op te nemen over een herdenkingsbijeenkomst of voor contact met de burgemeester.
- > Respondenten geven aan dat zij zelf contact willen leggen met hun naasten als ze zelf betrokken zijn bij een incident. Hierbij is ondersteuning door de overheid niet per se gewenst. Wel zou twee derde van de respondenten zich veilig willen melden via een platform van de overheid.

## 4.2 Verwanteninformatie in westerse landen

- > Net als in Nederland wordt in België een telefoonnummer geactiveerd voor mensen die ongerust zijn over hun naasten na een grootschalig incident met slachtoffers. Het verschil tussen beide landen is, dat in Nederland Verwantencontact ingesteld wordt om te zorgen voor slachtofferinformatie, terwijl het Contact Center in België zorgdraagt voor zowel slachtofferinformatie als informatie voor het brede publiek (onder andere via de media).
- > In Frankrijk wordt naast een noodnummer ook een centrum geopend waar families vlakbij de incidentlocatie geholpen worden bij het zoeken naar de naaste die mogelijk betrokken is bij een incident.
- > In Australië verzorgt het Rode Kruis een 'National Registration and Inquiry System' waar in geval van grote incidenten en rampen mensen kunnen laten weten dat ze veilig zijn. Verwanten kunnen in het systeem op zoek gaan naar vermisten en er is een matchingproces waarbij mensen met behulp van de geregistreerde gegevens actief herenigd worden met naasten. Daarnaast wordt informatie uit het systeem ook gebruikt voor nazorg.
- > In de Verenigde Staten wordt na een grootschalig ongeval of ramp eerst een 'family reception center' (FRC) opgezet en vervolgens een 'family assistance center' (FAC). De centra fungeren als één-loketdienst voor familieleden, die daar terecht kunnen voor ondersteuning en informatie over hun verwanten.
- > Voor geneeskundige hulpverlening worden internationaal diverse elektronische en online systemen ontwikkeld voor de registratie van (medische) gegevens van slachtoffers, ter vervanging van de papieren kaartsystemen. Er is echter geen informatie gevonden over het gebruik van en ervaringen met dergelijke systemen. Deze systemen zijn primair ontwikkeld voor ondersteuning van de geneeskundige keten en (verbetering van) de medische behandeling van slachtoffers. Mogelijk kunnen dergelijke systemen ook van nut zijn voor verwanteninformatie.
- > Ten slotte heeft de zoekopdracht informatie opgeleverd over structuren en systemen voor slachtofferidentificatie. Het doel hiervan is overleden slachtoffers van grootschalige

incidenten of rampen correct te identificeren. Deze informatie heeft geen kennis opgeleverd die van belang is voor verwanteninformatie.

### 4.3 Ontwikkelingsmogelijkheden

Op basis van de enquête over de verwachtingen van burgers ten aanzien van SIS en de quick scan van de manier waarop andere westerse landen verwanteninformatie hebben georganiseerd, zien wij slechts beperkte ontwikkelingsmogelijkheden voor SIS.

- > Respondenten hebben aangegeven persoonlijk contact met Verwantencontact op prijs te stellen. Op dit moment is het alleen mogelijk om telefonisch contact te leggen met Verwantencontact. Aangezien meer dan een kwart van de respondenten aangeeft via SMS / Whatsapp contact te willen leggen, is het wenselijk te onderzoeken in hoeverre het haalbaar is om contact via SMS / Whatsapp mogelijk te maken.
- > Een groot deel van de respondenten verwacht (onrealistisch) snel informatie te ontvangen over het familielid of bekende, nadat zij gebeld hebben met Verwantencontact. Het zou goed zijn om aan verwachttingsmanagement te doen richting personen die op zoek zijn, door bijvoorbeeld het volgende te laten weten: “Wellicht verwacht u binnen 1 uur meer informatie te krijgen over uw familielid of bekende, maar weet dat dit al snel 6 uur of langer kan duren”. Dit kan gedaan worden in het eerste contactmoment met Verwantencontact of via een website waar ook gecommuniceerd wordt over het incident.
- > Uit de enquête blijkt dat een groot deel van de respondenten toestemming zou geven aan de gemeente om – als zij betrokken zouden zijn geweest bij een incident – contact met hen op te nemen over verschillende aspecten die horen bij de nafase (onder andere de afhandeling van schade, Slachtofferhulp, een evaluatie van het incident en een informatieavond). Het is waardevol om te onderzoeken of het binnen de kaders van de AVG mogelijk is dat contactgegevens die verzameld zijn door Verwantencontact, gebruikt mogen worden voor de wettelijke taken van een gemeente met betrekking tot de nafase.
- > Ten behoeve van de geneeskundige hulpverlening worden internationaal diverse elektronische en online systemen ontwikkeld voor registratie van (medische) gegevens van slachtoffers. Hoewel op basis van de quick scan geen informatie is gevonden over het gebruik van en ervaringen met dergelijke systemen, zou in samenwerking met de geneeskundige keten nader kunnen worden verkend of dergelijke systemen ook van nut kunnen zijn voor verwanteninformatie. De vraag is echter of dat iets oplevert dat van meerwaarde is voor SIS. De informatie over slachtoffers in ziekenhuizen wordt al door de ziekenhuizen aan SIS geleverd. Dat verandert (waarschijnlijk) niet door een beter of sneller slachtoffervolgsysteem, voor het (sneller) leveren van informatie zijn waarschijnlijk vooral (nieuwe) procesafspraken voor nodig. Tevens moet de afweging gemaakt worden of een dergelijke investering nodig is voor een systeem dat tot nu toe slechts vijf keer is ingezet.

# Literatuurlijst

ASPR TRACIE (2018). Tips for healthcare facilities: assisting families and loved ones after a mass casualty incident. Geraadpleegd via <https://files.asprtracie.hhs.gov/documents/aspr-tracie-family-assistance-center-fact-sheet.pdf>.

Australia New Zealand Policing Advisory Agency (z.d.). Disaster Victim Identification. Geraadpleegd via <https://www.anzpa.org.au/forensic-science/resources/disaster-victim-identification>.

Australian Federal Police (z.d.) Explaining the disaster victim identification process. Geraadpleegd via <https://www.afp.gov.au/what-we-do/operational-support/forensics/explaining-disaster-victim-identification-process>.

Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers (2016). *Parlementaire onderzoekscommissie belast met het onderzoek naar de omstandigheden die hebben geleid tot de terroristische aanslagen van 22 maart 2016. Tussentijds en voorlopig verslag over het onderdeel "hulpverlening"*.

Belgisch Staatsblad (2020). 18 mei 2020. — Koninklijk besluit tot vaststelling van het nationaal noodplan betreffende de aanpak van een terroristische gijzelneming of terroristische aanslag, in: Belgisch Staatsblad nr. 158 d.d. 4 juni 2020, 40979-40982.

Crisiscentrum (z.d.). Contact center bij noodsituaties. Geraadpleegd via <https://crisiscentrum.be/nl/inhoud/contact-center-bij-noodsituaties>.

Disaster Action (z.d.). Disaster victim identification: relatives' experiences. Geraadpleegd via [https://www.disasteraction.org.uk/leaflets/disaster\\_victim\\_identification\\_relatives\\_experience\\_s/](https://www.disasteraction.org.uk/leaflets/disaster_victim_identification_relatives_experience_s/).

Family Links (z.d.). How to find your missing relative. Geraadpleegd via <https://familylinks.icrc.org/en/Pages/HowWeWork/How-we-work.aspx>.

FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu (2006). *Draaiboek Psychosociaal Interventieplan (PSIP)*. Brussel: FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

FOD Volksgezondheid, veiligheid van de voedselketen en leefmilieu (2017). *Psychosociaal Interventieplan (PSIP)*. Brussel: FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

FOD Volksgezondheid, veiligheid van de voedselketen en leefmilieu (2018). *Voor een geïntegreerde psychosociale opvolging van getroffen en van collectieve noodsituaties*, Visietekst Technische werkgroep Psychosociale opvolging. Brussel: FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

Healthcare in Europe. (z.d.). Tracking and tracing victims. Geraadpleegd via <https://healthcare-in-europe.com/en/news/tracking-tracing-victims.html>.

Interpol (z.d.). Disaster victim identification. Geraadpleegd via <https://www.interpol.int/How-we-work/Forensics/Disaster-Victim-Identification-DVI>.

Killeen, J.P., Chan, T.C, Buono, C, Griswold, W.G. & Lenert, L.A. (2006). A wireless first responder handheld device for rapid triage, patient assessment and documentation during mass casualty incidents. *AMIA Annual Symposium Proceedings Archive*, 429–433.

Marres, G.M.H., Taal, L, Bemelman, M, Bouman, J. & Leene, L.P.H. (2013). Online victim tracking and tracing system (ViTTS) for major incident casualties. *Prehospital and Disaster Medicine*, 28 (5), 445-453.

Police (z.d.) Victim identification process. Geraadpleegd via <https://www.police.govt.nz/news/major-events/previous-major-events/christchurch-earthquake/victim-identification-process>.

Rode Kruis (z.d.). Hulp bij rampen. Geraadpleegd via <https://www.rodekruis.be/wat-doen-we/hulpverlening/hulp-bij-rampen/>.

Rode Kruis Australië (z.d.) Emergency and disaster assistance. Geraadpleegd via <https://info.australia.gov.au/information-and-services/public-safety-and-law/emergency-services/emergency-and-disaster-assistance>.

Slachtofferzorg (z.d.). Informatie en hulp voor slachtoffers. Geraadpleegd via <https://www.slachtofferzorg.be>.

SpoedZorgNet (2018). Gewondenkaart wordt per 1 oktober 2018 vervangen. Geraadpleegd via <https://www.spoedzorgnet.nl/gewondenkaartwordtvervangen>.

Vanhelleputte, D. (2019). *De nationale slachtoffercel – naar een meer geïntegreerde slachtoffergerichte noodplanning en crisisbeheer in een landschap met talrijke actoren?*. Eindwerk postgraduaat rampenmanagement. Antwerpen: Universiteit van Antwerpen.

# Bijlage 1 Deskresearch

Ten behoeve van de deskresearch zijn de volgende documenten geraadpleegd:

- > Bureau Veiligheidsberaad (2013, 18 april). *Oplegnotitie implementatie Slachtofferinformatiesystematiek (SIS)*. Arnhem: Bureau Veiligheidsberaad.
- > Instituut Fysieke Veiligheid (2013). *Landelijke Borging Slachtoffer Informatie Systematiek (SIS)*. Arnhem: IFV.
- > Instituut Fysieke Veiligheid (2020). *SIS, de blauwdruk*. Arnhem: IFV.
- > Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Ministerie van Veiligheid en Justitie, Veiligheidsberaad, Nederlandse Federatie van Universitaire Medische Centra, Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen, Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst, Inspectie voor de Gezondheidszorg, GGD Nederland & GHOR Nederland. (2012). *Handreiking afspraken tussen openbaar bestuur en ziekenhuizen over slachtofferinformatie bij rampen en crises*.
- > Projectgroep SIS (2011). *De slachtofferinformatiesystematiek (SIS). Systematiek om verwanten na grootschalige incidenten adequaat te informeren*.

# Bijlage 2 De vragenlijst

## A. Familielid/bekende (vermoedelijk) betrokken bij incident:

*Stelt u zich de volgende situatie voor: er woedt een grote brand in een bioscoop, waarvan u het vermoeden heeft dat een familielid of een bekende van u mogelijk betrokken is. Er is veel onduidelijkheid en chaos. Het enige dat duidelijk is, is dat er veel gewonden en/of doden zijn gevallen. U kunt zelf geen contact krijgen met uw familielid of bekende.*

1. Aan welke informatie heeft u behoefte als u het vermoeden heeft dat een familielid of bekende betrokken is bij een incident met veel slachtoffers?  
<open>
  
2. Op welke manier zou u proberen aan informatie te komen over uw familielid of bekende die u niet kan bereiken? Selecteer de drie acties die u als eerste zou ondernemen.
  - (Mobiel) contact zoeken met familieleden/bekenden van de persoon die vermoedelijk betrokken is.
  - Bellen met informatienummers van de overheid.
  - Bellen met 112.
  - Bellen met ziekenhuizen.
  - Bellen met de gemeente.
  - Bellen met bedrijven.
  - Naar de plaats incident gaan om het familielid of bekende te zoeken.
  - Televisie-uitzendingen bekijken.
  - Luisteren naar de radio.
  - Zoeken op internet.
  - Zoeken op sociale media (Twitter, facebook, Instagram)
  - Anders, namelijk ...
  - Weet ik niet
  
3. Tot welke organisatie wendt u zich als eerste als u op zoek bent naar informatie over uw familielid of bekende?
  - Gemeente
  - Ministerie
  - Ziekenhuis
  - Politie
  - Brandweer



- Rode kruis
- Anders, namelijk.....

*In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen:*

4. Als een familielid of bekende mogelijk betrokken is bij een incident met veel slachtoffers en u kan deze persoon niet bereiken, dan...

|   | Zeer oneens | Oneens | Neutraal | Mee eens | Zeer mee eens |
|---|-------------|--------|----------|----------|---------------|
| a. Ga ik zelf op zoek naar informatie.                          |             |        |          |          |               |
| b. Wacht ik rustig af tot ik informatie krijgt.                 |             |        |          |          |               |
| c. Verwacht ik dat de overheid mij van informatie kan voorzien. |             |        |          |          |               |

5. Als een familielid of bekende van mij mogelijk betrokken is bij een incident met veel slachtoffers en ik kan hem/haar niet bereiken, dan zou ik het op prijs stellen als er een centrale plaats is waar ik....

|  | Geheel van toepassing | Van toepassing | Neutraal | Niet van toepassing | Helemaal niet van toepassing |
|--|-----------------------|----------------|----------|---------------------|------------------------------|
| a. telefonisch informatie kan opvragen.      |                       |                |          |                     |                              |
| b. via SMS/whatsapp informatie kan opvragen. |                       |                |          |                     |                              |
| c. op internet informatie kan vinden.        |                       |                |          |                     |                              |
| d. via een app informatie kan vinden.        |                       |                |          |                     |                              |

## **B. Verwantencontact**

*In Nederland kan tijdens een grootschalig incident met veel slachtoffers een landelijk telefoonnummer worden geactiveerd. Iedereen die denkt dat een naaste betrokken is bij het incident en geen contact kan krijgen met deze persoon, kan bellen naar het landelijke telefoonnummer Verwantencontact (088 269 00 00) en een zoekvraag indienen.*

*Verwantencontact neemt vervolgens contact op met de persoon die gebeld heeft, zodra er meer bekend is over het familielid of de bekende.*

6. Op dit moment is het alleen mogelijk om te bellen naar Verwantencontact als u op zoek bent naar informatie over een familielid of bekende. Mochten er in de toekomst meer mogelijkheden zijn om contact te leggen met Verwantencontact, welke manier heeft dan uw voorkeur?
- Via telefonisch contact
  - Via SMS/Whatsapp
  - Via een contactformulier op een website
  - Via een app van Verwantencontact
  - Anders, namelijk.....
7. Als u het Verwantencontact zou gebruiken, welke informatie verwacht u via Verwantencontact te ontvangen?
- <open>
8. Hoe snel verwacht u informatie over uw familielid of bekende te ontvangen nadat u heeft gebeld met Verwantencontact?
- Direct
  - Binnen 1 uur
  - Binnen 2 uur
  - Binnen 4 uur
  - Binnen 6 uur
  - Binnen 12 uur
  - Binnen één dag
  - Anders, namelijk:
  - Weet ik niet
9. Hoe wilt u geïnformeerd worden door Verwantencontact, zodra er meer bekend is over uw familielid of bekende?
- Via telefonisch contact
  - Via een SMS/Whatsapp
  - Via een app
  - Via een beveiligde liveblog op internet
  - Anders, namelijk...

### C. Zelf betrokken bij incident

*Stelt u voor dat u zelf zwaargewond raakt of zelfs komt te overlijden bij een grootschalig incident en hierdoor zelf geen contact kan leggen met uw naasten.*

10. Met wie mag Verwantencontact informatie delen over waar uw bent en hoe het met u gaat? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Leden van mijn gezin
- Overige familieleden
- Collega's
- Vrienden
- Bekenden
- Buren
- Anders, namelijk...
- Geen van deze

11. Welke informatie mag Verwantencontact zonder toestemming van u delen met diegene die naar u op zoek is? (meerdere antwoorden mogelijk).

- Mijn contactgegevens
- De plaats waar ik ben
- Mijn gezondheidstoestand
- Geen van deze

12. Mag Verwantencontact zonder toestemming informatie delen als dat zorgt voor:

|   | Ja | Nee | Weet ik niet |
|---|----|-----|--------------|
| a. Betere hulpverlening                           |    |     |              |
| b. Betere informatievoorziening voor mijn naasten |    |     |              |
| c. Betere zorg                                    |    |     |              |
| d. Betere informatievoorziening naar de media     |    |     |              |

#### D. Afhandeling incident door de gemeente

*De gemeente heeft een wettelijke taak in de nasleep van een incident om te voorkomen dat betrokkenen problemen of schade overhouden naar aanleiding van een incident.*

13. Voor welke zaken zou u de gemeente toestemming geven om contact met u op te nemen, als u zelf betrokken bent geweest bij een incident?

|  | Toestemming | Geen toestemming | Weet ik niet |
|--|-------------|------------------|--------------|
| a. Een informatieavond over het incident |             |                  |              |
| b. Een herdenkingsbijeenkomst            |             |                  |              |
| c. Slachtofferhulp                       |             |                  |              |
| d. Contact met de burgemeester           |             |                  |              |
| e. De afhandeling van schade             |             |                  |              |
| f. De evaluatie van het incident         |             |                  |              |

#### E. Zelfredzaam slachtoffer

14. Als ik slachtoffer ben geworden bij een incident met een groot aantal slachtoffers, maar ik kan zelf wel contact leggen met mijn familieleden en bekenden, dan...

|   | Geheel van toepassing | Van toepassing | Neutraal | Niet van toepassing | Helemaal niet van toepassing |
|---|-----------------------|----------------|----------|---------------------|------------------------------|
| a. Zou ik mezelf graag veilig willen melden via een platform van de overheid.                   |                       |                |          |                     |                              |
| b. Wil ik zelf informatie met mijn familieleden en bekenden delen, zonder hulp van de overheid. |                       |                |          |                     |                              |