

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. SIS is in februari 2015 voor de tweede keer ingezet bij een grote brand in een seniorenflat in Nijmegen. Wat ging goed en welke leerpunten leverde deze SIS-inzet op?

SIS ingezet bij brand seniorenflat Nijmegen

Op vrijdag 20 februari 2015 brak een grote brand uit in een seniorenflat in Nijmegen. De brand ontstond in een cafetaria en trof de bovengelegen seniorenwoningen. Bewoners die vanwege de brand het pand niet zelfstandig konden verlaten, werden met hoogwerkers door de brandweer van balkons gehaald. Later is met speurhonden meerdere keren gecheckt of er nog mensen in het pand aanwezig waren. Er zijn 16 bewoners naar ziekenhuizen gebracht, waarvan 9 ernstig gewond. Zo'n 50 mensen zijn door de brandweer uit het gebouw gehaald en met lichte klachten opgevangen. In de maand na de brand zijn vier bewoners overleden.

Tijdens dit incident zette veiligheidsregio Gelderland-Zuid (VRGZ) SIS in. Om 7:00 uur is hiervoor telefonisch contact gelegd tussen de Veiligheidsregio en het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum (LOCC) in Driebergen. Na deze activering riep de piketfunctionaris van het LOCC de functionarissen van de landelijke voorziening SIS op. Om 7:30 uur was verwantencontact bij de frontoffice ANWB in Assen bereikbaar. Om 9:15 uur was de landelijke backoffice SIS in Driebergen operationeel. De teamleider SIS onderhield vanuit de backoffice contact met de ANWB en de VRGZ. Verder waren de liaison GHOR en politiemedewerkers van het Landelijke Team Forensische Opsporing (LTFO) in de backoffice aanwezig.



Waarom heeft de veiligheidsregio SIS ingezet?

Bij het activeren van SIS speelden de volgende overwegingen een rol:

- > Er is sprake van een groot aantal oudere personen, veelal verminderd zelfredzaam, die uit hun woning gehaald moeten worden.
- > Het gaat om 50 appartementen, verdeeld over vijf woonlagen.
- > Er is sprake van veel gewonden.
- > In de beginfase van het incident wordt rekening gehouden met een gedeeltelijk ingestort dak met wellicht meerdere doden.
- > De verwachting is dat veel familieleden gaan bellen om te achterhalen hoe het met hun familie gaat en waar ze zijn.

Wat ging goed?

Frontoffice

De frontoffice bij de ANWB in Assen heeft zijn werk goed gedaan. Er zijn 139 telefonische oproepen binnengekomen, waarvan er 133 zijn behandeld. Er zijn 8 telefonisten ingezet. De gemiddelde wachtduur voor de bellers was 23 seconden. Veel vragen hadden betrekking op de locaties waar de slachtoffers naar toe gebracht werden. Meerdere verwanten belden na verloop van tijd voor de tweede keer. Een aantal verwanten gaf aan dat het ziekenhuis hen verwezen had naar het verwantenummer 088 269 00 00. De medewerkers van de frontoffice hebben in totaal 50 zoekvragen geregistreerd. In de loop van de ochtend hebben verwanten voor 16 personen de zoekvraag ingetrokken omdat hun familielid terecht was. 2 personen gaven zelf door dat ze veilig waren.

Slachtoffergegevens

De gewonde slachtoffers zijn vervoerd naar twee ziekenhuizen in Nijmegen: Radboud UMC en het Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis. Van daaruit zijn enkele slachtoffers doorgestuurd naar drie andere ziekenhuizen in Den Bosch, Rotterdam en Groningen. De eerste gegevens van de ziekenhuizen kwamen om 10:00 uur binnen bij de liaison GHOR van de backoffice. Om 13:00 uur waren alle namen van de slachtoffers in de ziekenhuizen bekend.

Matching

De gegevens van de ziekenhuizen werden in het informatiesysteem SVIS ingevoerd. Na matching bleek dat voor de 16 slachtoffers in de ziekenhuizen 6 zoekvragen door verwanten waren ingediend. Voor de overige 10 slachtoffers is geen zoekvraag bij de frontoffice ingediend. De backoffice politie heeft de verwanten van deze 6 slachtoffers geïnformeerd over de verblijfplaats van degene die zij zochten. Bij het informeren bleek dat enkele verwanten de verblijfplaats al wisten. Nadat om 14:00 uur bekend was dat er geen vermiste personen meer in het seniorencomplex aanwezig waren, besloot de backoffice politie dat verder informeren niet nodig was omdat de openstaande zoekvragen betrekking hadden op zelfredzame ongedeerde of lichtgewonde personen. Zelfredzame en lichtgewonde personen worden geacht zelf contact op te nemen met hun verwanten.

Wat kan beter?

Informatiesysteem SVIS

Het informatiesysteem SVIS, waarin zowel de frontoffice als backoffice gegevens invoeren, werkt nog niet optimaal. Het systeem kent nog kinderziektes en is niet gebruiksvriendelijk genoeg. Het systeem geeft nog niet de lijsten en overzichten die nodig zijn voor een goede matching van vermisten en slachtoffers. Voor een verbeterslag is inmiddels het werkproces van de backoffice in kaart gebracht en is aan de beheerder GGD Amsterdam opdracht gegeven om binnen vier maanden een dummyproof versie van SVIS op te leveren.

Afschaling en overdracht

SIS is om 14:15 uur - na overleg tussen de teamleider SIS en de contactpersoon in de veiligheidsregio - afgeschaald. Omdat de crisisorganisatie ook al afgeschaald was, was het niet mogelijk om de openstaande zoekvragen over te dragen aan de regio. Voor een goede overdracht is het nodig hierover voortaan duidelijke afspraken te maken.

Verwantencontact 088 269 00 00

Uit de evaluatie van de eerste inzet van SIS, bij het incident met de monstertruck in Haaksbergen, bleek dat het communiceren van de naam “ANWB verwanteninformatie” onduidelijkheid creëerde bij burgers. De naam werd niet geassocieerd met een overheidsvoorziening die door de veiligheidsregio wordt ingezet. Daarom wordt voortaan gecommuniceerd met de naam “Verwantencontact 088 269 0000”. Waarom deze naam? Bij incidenten wordt al gecommuniceerd met de term ‘verwant’, en in dit soort situaties is het belangrijk eenduidig te communiceren. Daarom sluit SIS hierop aan en gebruikt deze term ook. De systematiek zorgt letterlijk voor contact om dierbaren zo snel mogelijk bij elkaar te laten zijn. Het telefoonnummer wordt standaard bij de naam gecommuniceerd, zodat het sneller en beter bekend wordt bij burgers.

Wie kan SIS inzetten?

Tijdens een incident kunnen de Algemeen Commandant Bevolkingszorg of de Officier van Dienst Bevolkingszorg SIS inzetten. Zij doen dit door te bellen naar het LOCC, dat 24 uur per dag bereikbaar is.

Wat is SIS?

Voor verwanten telt elke minuut, elk uur. SIS zorgt ervoor dat verwanten die bij een incident op zoek zijn naar hun naaste snel en zorgvuldig geïnformeerd worden wanneer hun naaste is opgenomen in een ziekenhuis of overleden is. Verwanten die zelf hun naasten niet kunnen bereiken kunnen bellen naar Verwantencontact 088 269 00 00.

Meer weten over SIS

Meer informatie over SIS vindt u op www.ifv.nl/SIS. Voor vragen over SIS, kunt u contact opnemen met Annemarie Breur, programmamanager SIS, email: annemarie.breur@ifv.nl.