

*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 juli 2018 voor de vierde keer ingezet, bij een grote brand in een woonzorgcomplex voor senioren in Breukelen. Wat ging goed en welke leerpunten leverde deze SIS-inzet op?*

## SIS ingezet bij brand in Breukelen

Op maandag 30 juli 2018 werd de landelijke voorziening SIS ingezet bij een grote brand in een woonzorgcomplex voor senioren in Breukelen. De brand ontstond door kortsluiting in één van de appartementen in het complex. 114 appartementen werden ontruimd vanwege rookvorming. 11 bewoners werden naar het calamiteitenhospitaal van UMC Utrecht gebracht. Andere bewoners werden ter plaatse nagekeken door de hulpdiensten. Tijdens dit incident zette Veiligheidsregio Utrecht SIS in.



## Waarom heeft de veiligheidsregio SIS ingezet?

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

- > Er was sprake van een groot aantal oudere personen, veelal verminderd zelfredzaam, die uit hun woning gehaald moesten worden.
- > Het betrof 114 appartementen.
- > Er was sprake van veel gewonden en veel verminderd zelfredzame personen die werden opgevangen op verschillende opvanglocaties.
- > De verwachting was dat veel familieleden ongerust waren en op zoek gingen naar hun naasten.

## Wat ging goed?

### Activering en opkomst van de landelijke voorziening

Om 23:25 uur wordt SIS geactiveerd. Direct daarna worden alle SIS-functionarissen gealarmeerd en de activering van SIS verloopt goed. Vrijwel alle functionarissen komen binnen de afgesproken opkomsttijden op. Alleen de liaisons GHOR komen 9 minuten later dan de afgesproken opkomsttijd van 90 minuten na alarmering op in de backoffice.

### Frontoffice

Bij de frontoffice komen 11 telefoontjes binnen. Alle oproepen worden behandeld en de gemiddelde wachttijd is 39 seconden. In het SIS-informatiesysteem worden twee personen als vermist geregistreerd. In de loop van de nacht melden twee personen zich veilig en twee personen worden door hun verwanten veilig gemeld. Vijf personen bellen voor publieksinformatie. Na 3:45 uur, wanneer de frontoffice is afgeschaald, bellen nog vijf personen voor publieksinformatie.

### Backoffice

Om 1:55 uur ontvangt de sectie GHOR in de veiligheidsregio de slachtoffergegevens van het ziekenhuis. Om 2:30 uur worden deze gegevens doorgestuurd naar de liaison GHOR in de backoffice. De gegevens van het ziekenhuis worden ingevoerd in het informatiesysteem. Het blijkt dat één contactverwant een zoekvraag heeft ingediend voor één van de slachtoffers.

### Informeren verwanten

Om 03:35 uur belt de backoffice politie naar de contactverwant van het gematchte slachtoffer om diegene te informeren over de verblijfplaats van de verwant. De contactverwant beantwoordt de oproep niet. Afgesproken wordt dat – mede gezien het tijdstip – 's ochtends vroeg nog een keer wordt geprobeerd om de contactverwant te bereiken. Om 7:00 uur informeert de backoffice politie de contactverwant alsnog. Eén zoekvraag heeft betrekking op een persoon die niet op de slachtofferlijst van het ziekenhuis staat. Gezien het tijdstip wordt ook deze verwant hierover 's ochtends vroeg geïnformeerd.

## Wat kan beter?

### Opkomst backoffice landelijke voorziening

Tijdens de SIS-inzet is de piketfunctionaris LTFO ook coördinator backoffice. Direct na alarmering roept hij een medewerker van de basisbezetting backoffice op. Na overleg met de teamleider SIS over de omvang van de inzet besluit de piketfunctionaris nog twee medewerkers op te roepen. Een eerste persoon was snel gevonden, voor de tweede moest de functionaris meerdere telefoontjes plegen.

### Frontoffice

De frontoffice maakt in het systeem twee keer een nieuw incident aan, met dezelfde naam en een verschillende datum. De zoekvragen en veiligmeldingen worden in één incident geregistreerd, het andere incident blijft leeg. Voor de twee verwanten die een zoekvraag indienen voert de frontoffice dezelfde geboortedatum in. Dit is verwarrend voor de backoffice politie.

### Backoffice

De politie in de backoffice wil de contactverwant van een gematcht slachtoffer informeren over de verblijfplaats. Intussen heeft de teamleider SIS via de backoffice politie gehoord dat er slachtoffers zijn doorverwezen naar andere ziekenhuizen en dat een aantal personen na controle is ontslagen uit het ziekenhuis. Daarom belt de liaison GHOR in de backoffice naar de regionale sectie GHOR met het verzoek om bij het ziekenhuis na te gaan welke slachtoffers zijn vervoerd naar een ander ziekenhuis en welke slachtoffers naar huis zijn gegaan. De

sectie GHOR wil deze informatie niet verstrekken omdat op basis hiervan de aard van de verwondingen van de slachtoffers herleid kan worden. Daarnaast wordt deze informatie volgens de gegevensstandaard SIS niet gevraagd. De liaison in de backoffice heeft een andere verwachting dan de sectie GHOR van de rol en taken van de sectie bij het opvragen van slachtoffergegevens bij het ziekenhuis en er ontstaat discussie. Uiteindelijk belt de algemeen commandant GHOR met de teamleider SIS en de teamleider geeft de naam van het slachtoffer door voor wie een contactverwant geïnformeerd kan worden. Om 03:30 uur belt de sectie GHOR naar de teamleider SIS met het bericht dat het betreffende slachtoffer nog is opgenomen in het Calamiteitenhospitaal.

### **Publieksinformatienummer**

In eerste instantie laat de regio aan de teamleider SIS weten dat er een publieksinformatienummer wordt geopend. Vanaf 01:00 uur vraagt de teamleider SIS meerdere keren naar het publieksinformatienummer, zodat de frontoffice bellers met andere vragen dan zoekvragen hier naar kan doorverwijzen. Om 02:15 uur laat de incidentgemeente weten dat om 07:00 uur op de website van de gemeente een informatienummer wordt bekendgemaakt. Volgens de gemeente heeft het geen meerwaarde om eerder een informatienummer te openen, omdat het midden in de nacht is en mensen slapen.

### **Toegang SIS-informatiesysteem**

Drie medewerkers in de frontoffice lukt het niet om met hun eigen account in te loggen op het informatiesysteem. Ook lukt het hen niet om hun wachtwoord te resetten. Uiteindelijk loggen zij in met een algemeen account voor de frontoffice SIS. Vanwege de inlogproblemen wordt vanuit de backoffice gebeld naar de helpdesk van de leverancier. Hoewel de leverancier heeft toegezegd dat deze helpdesk 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar is, krijgt de beller een melding te horen dat de helpdesk nu gesloten is en alleen tijdens kantooruren bereikbaar. De volgende dag blijkt na contact met de leverancier dat een verkeerd telefoonnummer is doorgegeven.

#### **De belangrijkste aandachtspunten bij de SIS-inzet in Breukelen**

- > De basisbezetting backoffice politie en de wijze van oproepen
- > De procedure om nieuwe incidenten aan te maken en de wijze waarop persoonsgegevens van verwanten worden geregistreerd in de frontoffice
- > Meerwaarde van een publieksinformatienummer bij een inzet van SIS en de communicatietoolkit Verwantencontact
- > Rol en taken van de sectie GHOR bij het opvragen van slachtoffergegevens bij ziekenhuizen en de prestatie-eisen uit het toetsingskader SIS die hierbij worden gehanteerd
- > Aanvulling gegevensstandaard SIS voor het opvragen van slachtoffergegevens bij ziekenhuizen
- > Opvolging van meldingen van gebruikers door functioneel beheer SIS
- > Mogelijkheid voor gebruikers om zelf het wachtwoord van een IFV e-mailaccount te wijzigen
- > Beveiligd verzenden van rapportages en documenten naar regio en gemeente

## Meer weten over SIS

Meer informatie over SIS vindt u op [www.ifv.nl/SIS](http://www.ifv.nl/SIS)