

# Handreiking SIS 2024



# Colofon

Nederlands Instituut Publieke Veiligheid  
Centrum Ondersteuning Landelijke Slagkracht  
Postbus 7010  
6801 HA Arnhem  
Kemperbergerweg 783, Arnhem  
www.nipv.nl  
info@nipv.nl  
088 274 74 00

## Colofon

Datum: maart 2024

Auteur: Programma SIS, Nederlands Instituut Publieke Veiligheid

Foto-omslag: SIS is ingezet na het treinongeluk bij Voorschoten op 4 april 2023. Bron: ANP

De Handreiking SIS 2024 is tot stand gekomen in samenwerking met de landelijke werkgroep Borging SIS. In deze werkgroep participeren functionarissen vanuit de veiligheidsregio's, het Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum, de Nationale Politie, GGD GHOR Nederland en SOS International.

De Handreiking SIS 2024 is namens de opdrachtgever vastgesteld door de portefeuillehouder SIS van het Landelijk Netwerk Bevolkingszorg.

De handreiking beschrijft de landelijke werkwijze SIS anno 2024, zowel op het niveau van de onderliggende principes als op het niveau van de praktische uitvoering. Het is een dynamisch document, bedoeld als brondocument voor beleidsmakers. De handreiking wordt periodiek geactualiseerd. Als zich wijzigingen in de werkwijze voordoen, wordt dit document bijgesteld.



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Achtergrond</b>	<b>4</b>
1.1	Uitgangspunten SIS	4
1.2	Inzetcriteria SIS	6
<b>2</b>	<b>Werkproces SIS</b>	<b>7</b>
2.1	Operationele organisatie	7
2.2	Activering, alarmering en opkomst	7
2.3	Werkzaamheden	9
2.4	Informatiestromen SIS	11
2.5	Afschaling en beëindiging	13
2.6	Publiekscommunicatie	14
2.7	Meerdere inzetten van SIS tegelijkertijd	15
2.8	Incident met buitenlandse slachtoffers	15
2.9	Luchtvaartongeval	16
<b>3</b>	<b>Bescherming van persoonsgegevens</b>	<b>18</b>
3.1	Juridisch kader	18
3.2	Toestemming van slachtoffers	19
3.3	Gegevensverwerkingen bij een inzet	20
3.4	Overdracht van gegevens	21
3.5	Bewaartermijn	23
Bijlage 1	Begrippenkader	24
Bijlage 2	Rollen regionale crisisorganisatie	27
Bijlage 3	Informatielijnen	28
Bijlage 4	Governance en beheer	29

# 1 Achtergrond

SIS – slachtofferinformatiesystematiek – is een landelijk afgesproken werkwijze om bij een grootschalig incident in Nederland met meerdere (zwaar)gewonden, doden en/of vermisten te kunnen zorgen voor snelle en zorgvuldige informatie aan ongeruste verwanten.

De werkwijze is een gezamenlijk initiatief van de veiligheidsregio's en geeft uitvoering aan de wettelijke bevolkingszorgtaken 'slachtofferregistratie' en 'verwanteninformatie'. Gemeenten, veiligheidsregio's, de geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de regio (GHOR) en politie werken samen binnen SIS.

De algemeen commandant bevolkingszorg (AC-Bz) of de officier van dienst bevolkingszorg (OvD-Bz) van de regionale crisisorganisatie kan bij een incident met veel slachtoffers de operationele organisatie SIS inzetten. Het landelijk telefoonnummer van 'ikzoekmijnnaaste' gaat dan open. Iedereen die denkt dat een naaste betrokken is bij het incident en geen contact kan krijgen met deze persoon, kan dan bellen naar dit nummer en een zoekvraag indienen. Een team van medewerkers van GHOR en politie verzamelt gegevens over de (zwaar)gewonde en overleden slachtoffers die bij het incident betrokken zijn. De medewerkers vergelijken deze gegevens met de personen die worden gezocht door hun naasten en informeren de verwanten als de gegevens overeenkomen.

De 25 veiligheidsregio's zijn gezamenlijk opdrachtgever voor SIS. Sinds 2014 is het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) verantwoordelijk voor het beheer van SIS, dat zowel de werkwijze als de operationele organisatie omvat.

SIS is de afkorting die hulpverleners gebruiken voor de landelijke werkwijze slachtoffer-informatiesystematiek. In de publiekscommunicatie naar burgers wordt de benaming 'ikzoekmijnnaaste' gebruikt.

## 1.1 Uitgangspunten SIS

SIS hanteert vijf principes.

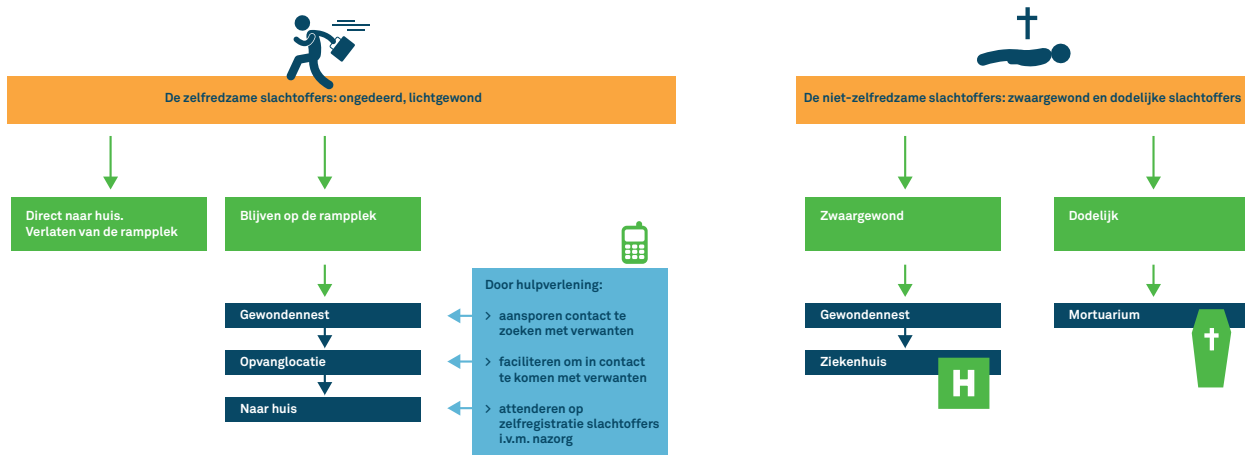
### > SIS richt zich op verwanten van gewonde niet-zelfredzame slachtoffers en op minder-zelfredzame slachtoffers

*Niet-zelfredzame slachtoffers* zijn (zwaar)gewonde slachtoffers die zijn opgenomen in een ziekenhuis. Deze slachtoffers zijn niet in staat om zelf contact te leggen met hun verwanten om te laten weten waar zij zijn.

*Minder-zelfredzame slachtoffers* zijn niet-gewonde of lichtgewonde personen op een opvanglocatie die niet zelf in staat zijn om hun verwanten te informeren, bijvoorbeeld jonge kinderen of mensen met een beperking. Op verzoek van de sectie bevolkingszorg van de regionale crisisorganisatie kan SIS ook een rol vervullen bij het informeren van de verwanten van deze personen.

SIS richt zich **niet** op zelfredzame en overleden slachtoffers.

Schema 1: Onderscheid tussen zelfredzame en niet-zelfredzame slachtoffers bij een incident



Zelfredzame slachtoffers zijn niet-gewonde of lichtgewonde slachtoffers. SIS gaat er vanuit dat zij zelf hun familie en vrienden laten weten hoe het met hen gaat, bijvoorbeeld telefonisch of via social media. De regionale crisisorganisatie kan hierbij ondersteunen, bijvoorbeeld door op de opvanglocatie(s) middelen beschikbaar te stellen waarmee zelfredzame personen kunnen bellen of internetten.

Het informeren van verwanten van overleden slachtoffers is geen taak van SIS, maar van de politie.

> **Bij een inzet van SIS werken partijen samen onder regie van de veiligheidsregio**

Het registreren van slachtoffers en het informeren van verwanten is een multidisciplinair proces dat plaatsvindt onder de verantwoordelijkheid van de veiligheidsregio waarin het incident plaatsvindt. De AC-Bz van de regionale crisisorganisatie is eindverantwoordelijk voor de inzet van SIS. SIS kan worden ingezet zonder dat de regionale crisisorganisatie formeel is opgeschaald naar een GRIP-fase. Ook de afschaling van SIS is GRIP-onafhankelijk.

> **SIS sluit aan op de reguliere werkzaamheden van de hulpverleners**

SIS sluit aan op het reguliere politieproces, waarbij de politie de taak heeft de identiteit van overleden slachtoffers vast te stellen en hun verwanten te informeren. Verder sluit SIS aan op de rol van de GHOR bij het verzamelen van slachtoffergegevens van ziekenhuizen.

> **SIS gaat uit van actieve communicatie met verwanten**

SIS gaat uit van actieve communicatie met ongeruste verwanten die zich melden met een zoekvraag. Wanneer verwanten binnen een bepaalde tijd niet geïnformeerd kunnen worden over hun naaste, worden zij geïnformeerd over het verloop van het proces. Voor een verwant is procesinformatie ook belangrijke informatie, die een deel van de ongerustheid kan wegnemen.

### > **SIS is voor incidenten in Nederland**

SIS is in te zetten bij incidenten in Nederland. Er is sprake van een incident in Nederland wanneer het incident plaatsvindt op Nederlands grondgebied, inclusief het Nederlandse deel van de Noordzee en exclusief de BES-eilanden (Bonaire, Sint Eustatius en Saba)

Bij een incident in het buitenland zijn de autoriteiten van het betreffende land verantwoordelijk voor de aanpak. Het Ministerie van Buitenlandse Zaken heeft dan de taak om zo snel en zorgvuldig mogelijk de nationaliteit en de identiteit van betrokken Nederlandse slachtoffers te verifiëren. Om vervolgens, in samenwerking met de Nationale Politie, hun verwanten te informeren.

### **Verwachtingsmanagement**

Een incident kenmerkt zich per definitie door tijdsdruk, onzekerheid en ontbrekende informatie. SIS kan geen garantie geven dat verwanten van slachtoffers binnen een voor hen aanvaardbare termijn zijn geïnformeerd over het lot van hun naaste. Op de plaats van het incident en in de ziekenhuizen ligt de prioriteit bij het opvangen van slachtoffers, het behandelen van patiënten en het redden van levens. Het aanleveren van slachtoffergegevens komt daarna. Het kan dus langere tijd duren voordat er voldoende informatie beschikbaar is om verwanten te informeren over het lot van hun naaste.

Bijlage 1 bevat een lijst van de begrippen en definities die SIS hanteert.

## **1.2 Inzetcriteria SIS**

SIS is in te zetten als wordt voldaan aan één of meer van de onderstaande criteria:

- > Er zijn meerdere doden, (zwaar)gewonden, vermisten en/of minder zelfredzame slachtoffers.
- > Er zijn veel ongeruste verwanten op zoek naar hun naaste of het is de verwachting dat er veel ongeruste verwanten op zoek zullen gaan.
- > Meerdere partijen, zoals ziekenhuizen, zijn betrokken bij het voorzien in slachtofferinformatie.
- > Het incident heeft maatschappelijke impact.

# 2 Werkproces SIS

## 2.1 Operationele organisatie

Als na een incident SIS wordt ingezet, wordt de operationele organisatie SIS actief. De operationele organisatie ondersteunt dan de regionale crisisorganisatie bij de uitvoering van de bevolkingszorgtaken 'slachtofferregistratie' en 'verwanteninformatie'.

De operationele organisatie SIS bestaat uit een frontoffice en een backoffice.

- > De frontoffice is het contactcenter waar de telefoontjes naar 'ikzoekmijnnaaste' binnenkomen. De frontoffice is ondergebracht bij SOS International in Capelle aan den IJssel, een contactcenter dat 24 uur per dag, 7 dagen per week inzetbaar is voor SIS.
- > De backoffice is het team van hulpverleners dat gegevens over niet (en eventueel verminderd zelfredzame) slachtoffers verzamelt en verwanten terugbelt zodra er informatie is. In de backoffice werken liaisons GHOR en politiemedewerkers samen. De backoffice werkt vanaf twee locaties: in het pand van de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS) in Zeist en bij het Centrum voor Biometrie in Zoetermeer.
- > Bij een inzet van SIS wordt de operationele organisatie aangestuurd door een teamleider SIS. De teamleider onderhoudt het contact met de contactpersoon SIS van de regionale crisisorganisatie.

Om de beschikbaarheid te garanderen werkt de operationele organisatie met verschillende pools: een pool van 6 teamleiders SIS (hard piket), een pool van circa 12 liaisons GHOR (zacht piket) en een pool van circa 25 coördinatoren en medewerkers politie (hard piket).

Alle functionarissen van de operationele organisatie werken in dezelfde webapplicatie. De medewerkers in de frontoffice en backoffice hebben alleen toegang tot gegevens die voor hen relevant zijn.

## 2.2 Activering, alarmering en opkomst

Activering door de regionale crisisorganisatie

Twee functionarissen van de regionale crisisorganisatie kunnen SIS activeren: de AC-Bz en de officier van dienst bevolkingszorg (OvD-Bz)<sup>1</sup>. Zij doen dit door te bellen naar het Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum (LOCC) in Zeist. Het LOCC is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar om op verzoek de operationele organisatie SIS te alarmeren.

<sup>1</sup> De AC-Bz is verantwoordelijk voor de processen van bevolkingszorg en daarmee voor het proces SIS. Om SIS snel te kunnen activeren als het nodig is, is landelijk afgesproken dat ook de OvD-Bz bevoegd is om SIS te activeren. De OvD-Bz maakt deel uit van het commando plaats incident (CoPI), dat sneller opkomt dan het regionaal operationeel team (ROT) waar de AC-Bz deel van uitmaakt. In sommige veiligheidsregio's is ervoor gekozen dat alleen de AC-Bz SIS mag activeren. Zowel de AC-Bz als de OvD-Bz mogen aan een andere functionaris bevolkingszorg de opdracht geven om namens hen SIS te activeren.

### **Alarmering door het LOCC**

Nadat de regionale crisisorganisatie SIS heeft geactiveerd, alarmeert het LOCC zo snel mogelijk een aantal sleutelfunctionarissen van de operationele organisatie SIS. Het LOCC heeft de inspanningsverplichting om de alarmeringsprocedure binnen 30 minuten af te ronden.

Het LOCC alarmeert:

- > dienstdoende manager van het contactcenter
- > dienstdoende teamleider SIS
- > dienstdoende coördinator politie
- > 2 liaisons GHOR

### **Opkomst en opschaling van de frontoffice**

De dienstdoende manager van het contactcenter zorgt ervoor dat het telefoonnummer van SIS, de frontoffice, binnen 30 minuten na alarmering operationeel is en bemenst met minimaal één coördinator en één medewerker. Dat betekent dat het telefoonnummer van 'ikzoekmijnnaaste' (088 0908 000) bereikbaar is binnen 30 minuten. Na telefonisch overleg met de teamleider SIS wordt eventueel verder opgeschaald.

### **Opkomst van de teamleider SIS**

De teamleider SIS heeft de inspanningsverplichting om binnen 90 minuten na alarmering aanwezig te zijn in de backoffice. De teamleider komt primair op in Zeist. In bepaalde gevallen kan de teamleider hiervan afwijken en besluiten op te komen in Zoetermeer. Bijvoorbeeld bij aflossing of bij de inzet van een tweede, extra teamleider als een langdurige, complexe inzet wordt verwacht waarbij nauwe afstemming met de politie nodig is.

### **Opkomst en opschaling van de politie**

De dienstdoende coördinator politie roept binnen 10 minuten na alarmering de twee dienstdoende politiemedewerkers voor de backoffice op. De coördinator en medewerkers hebben de inspanningsverplichting om binnen 90 minuten na alarmering aanwezig te zijn in de backoffice in Zoetermeer. De coördinator politie is verantwoordelijk voor eventuele verdere opschaling.

### **Opkomst van de liaisons GHOR**

De twee liaisons GHOR hebben de inspanningsverplichting om binnen 90 minuten na alarmering aanwezig te zijn in de backoffice in Zeist. Direct na alarmering, nog voor vertrek naar de backoffice, neemt één van de twee liaisons contact op met de sectie GHOR van de regionale crisisorganisatie om de eerste praktische afspraken te maken over de informatie-uitwisseling.



## Aflossing

De coördinator frontoffice regelt zijn eigen aflossing en die van de frontofficemedewerkers. In de backoffice regelt de coördinator politie zijn eigen aflossing en die van de politiemedewerkers. De teamleider en de liaisons GHOR zorgen zelf voor hun aflossing.

## 2.3 Werkzaamheden

De werkzaamheden van de medewerkers in de frontoffice en backoffice bij een inzet van SIS zijn als volgt.

### Stap 1: Verzamelen en invoeren van gegevens

#### Zoekvragen van verwanten

- › Medewerkers in de frontoffice registreren in de webapplicatie van SIS de zoekvragen van verwanten die bellen naar 'Ikzoekmijnnaaste'. Wanneer een verwant opnieuw belt naar de frontoffice om door te geven dat zijn<sup>2</sup> naaste weer terecht is, vervalt de zoekvraag. Dit gebeurt ook als een vermist persoon zelf belt naar de frontoffice om door te geven dat hij veilig is.
- › In het eerste contact met de verwant vraagt de frontoffice of de verwant toestemming geeft dat zijn gegevens worden gedeeld met de gemeente. De gemeente kan dan op een later moment – in de nafase – contact opnemen met de verwant om eventuele hulpvragen te inventariseren. Zie ook paragraaf 3.4.
- › De frontoffice neemt alleen zoekvragen naar vermiste personen in behandeling. Personen met algemene vragen worden doorverwezen naar het publieksinformatienummer van de veiligheidsregio of van de incidentgemeente.

#### Gegevens van slachtoffers in ziekenhuizen

- › Liaisons GHOR in de backoffice vragen bij de sectie GHOR van de regionale crisisorganisatie<sup>3</sup> de gegevens van slachtoffers in ziekenhuizen op<sup>4</sup>. Deze gegevens zetten de liaisons vervolgens in de webapplicatie van SIS, zodat de slachtoffers gematcht kunnen worden met de zoekvragen van verwanten.
- › Op verzoek van de sectie bevolkingszorg van de regionale crisisorganisatie kan SIS ook verwanten van minder-zelfredzame personen op een opvanglocatie informeren. Aan de sectie bevolkingszorg wordt dan gevraagd om op de opvanglocatie deze personen te registreren en de gegevens door te geven

---

<sup>2</sup> Omwille van de leesbaarheid is steeds 'hij' gebruikt in de tekst. Waar 'hij' staat kan uiteraard ook 'zij', 'hen' of 'die' worden gelezen.

<sup>3</sup> Als er slachtoffers zijn opgenomen in ziekenhuizen in andere regio's, heeft de sectie geneeskundige zorg van de veiligheidsregio die SIS inzet de coördinatie bij het verzamelen van de slachtoffergegevens.

<sup>4</sup> Zwaargewonde slachtoffers in ziekenhuizen die nog in staat zijn om zelf hun naasten te informeren kunnen in het kader van SIS als zelfredzaam worden beschouwd. Met het oog op zorgvuldige verwanteninformatie leveren de ziekenhuizen echter van alle gewonde slachtoffers die zijn betrokken bij het incident de gegevens aan. Voor zover mogelijk geven de ziekenhuizen hierbij aan of de verwanten wel of niet zijn geïnformeerd.

aan de backoffice. Medewerkers van de backoffice zetten de gegevens in de webapplicatie, zodat ook de minder-zelfredzame personen gematcht kunnen worden met de zoekvragen van verwanten.

- › Op verzoek van de sectie bevolkingszorg kan de backoffice ook zoekvragen vanuit andere kanalen, zoals vermistenlijsten van ambassades, in de webapplicatie van SIS invoeren. Aan de sectie bevolkingszorg wordt dan gevraagd deze vermistenlijsten op te vragen bij het ministerie van Buitenlandse Zaken en deze door te sturen naar de backoffice. Medewerkers van de backoffice zetten de gegevens van de vermisten vervolgens in de webapplicatie, zodat deze vergeleken kunnen worden met de gegevens van slachtoffers.

### Gegevens van overleden slachtoffers op de incidentlocatie

De coördinator politie in de backoffice vraagt bij de sectie politiezorg van de regionale crisisorganisatie of – als deze actief is – de SGB0 (Staf Grootchalig Bijzonder Optreden) de gegevens op van slachtoffers die zijn overleden op de incidentlocatie. Deze gegevens zet de coördinator politie vervolgens in de webapplicatie van SIS, zodat de overleden slachtoffers vergeleken kunnen worden met de zoekvragen van verwanten. Bij een match worden de verwanten niet geïnformeerd door SIS, maar door de regionale politie-eenheid. Zie ook stap 3.

## Stap 2: Matchen

Politiemedewerkers in de backoffice vergelijken de zoekvragen van verwanten met de gegevens van de slachtoffers. De webapplicatie stelt hiertoe automatisch matchopties samen. Een matchoptie is een mogelijke match van een slachtoffer met een vermist persoon waarvoor één of meerdere zoekvragen zijn binnengekomen.

De politiemedewerkers beoordelen vervolgens op basis van de informatie vanuit ziekenhuizen en van verwanten of de matchoptie correct is en of er daadwerkelijk sprake is van een match. Bij twijfel over de juistheid van bepaalde gegevens wordt contact opgenomen met de verwant voor nadere informatie. Eventueel wordt de basisregistratie personen (BRP) geraadpleegd om de opgegeven persoonsgegevens te controleren. Is er geen match? Dan blijft de zoekvraag open staan.

### Niet te identificeren slachtoffers

Het kan voorkomen dat slachtoffers in ziekenhuizen niet geïdentificeerd kunnen worden. In dat geval wordt het reguliere politieproces gevolgd. De coördinator politie geeft dan door aan de sectie politiezorg van de regionale crisisorganisatie of – als deze actief is – de SGB0 in welk ziekenhuis niet-geïdentificeerde slachtoffers liggen. De sectie politiezorg of SGB0 geeft deze informatie weer door aan de regionale politie-eenheid. De eenheid heeft vervolgens de taak om de identiteit van de slachtoffers te achterhalen en de naaste familie te informeren.

### Stap 3: Informeren van verwanten

#### Verwanten van gewonde slachtoffers

Is er een match met een gewond slachtoffer? Dan bekijken de politiemedewerkers in de backoffice welke verwanten voor het betreffende slachtoffer hebben gebeld. Zijn meerdere verwanten op zoek naar hetzelfde slachtoffer? Dan wordt bepaald wie van deze verwanten als contactpersoon fungeert. Vaak wordt degene aangewezen die het meest dichtbij het slachtoffer staat, zoals een partner, ouder of kind. Deze contactverwant wordt telefonisch door een politiemedewerker in de backoffice geïnformeerd over in welk ziekenhuis of op welke opvanglocatie het slachtoffer zich bevindt. De contactverwant krijgt niet te horen hoe het met zijn naaste gaat; de politiemedewerkers beschikken niet over medische informatie van slachtoffers, zoals letsels.

Nadat de contactverwant is geïnformeerd, worden ook de andere verwanten die voor dezelfde persoon een zoekvraag indienden, gebeld. Dit gebeurt door een medewerker in de frontoffice. Aan deze verwanten wordt alleen doorgegeven dat een contactverwant is geïnformeerd en dat deze weet waar het slachtoffer zich bevindt. De naam en de contactgegevens van de contactverwant worden om privacyredenen niet doorgegeven. Alleen de relatie van de contactverwant tot het slachtoffer wordt doorgegeven.

#### Verwanten van overleden slachtoffers.

Is er een match met een overleden slachtoffer? Dan worden de verwanten die voor deze persoon hebben gebeld niet geïnformeerd door SIS, maar door de regionale politie-eenheid. De coördinator politie in de backoffice draagt dan de gegevens van het slachtoffer en alle gematchte verwanten over aan de sectie politiezorg of SGB0 met het verzoek de naaste familie te informeren.

#### Geen match

Het streven is om verwanten met een openstaande zoekvraag binnen zes uur na activering van SIS te informeren over het verloop van het proces. Medewerkers in de frontoffice bellen deze verwanten terug.

## 2.4 Informatiestromen SIS

### Eerste contact

#### Teamleider SIS

Direct na alarmering door het LOCC – en nog voordat de teamleider vertrekt naar de backoffice – neemt deze telefonisch contact op met de sectie bevolkingszorg van de regionale crisisorganisatie. De teamleider belt de persoon die de regio bij de activering van SIS als contactpersoon heeft doorgegeven aan het LOCC. In dit eerste contact bevestigt de teamleider dat de operationele organisatie actief is, worden afspraken over de informatie-uitwisseling gemaakt en contactgegevens gedeeld.

Vervolgens vertrekt de teamleider naar de backoffice in Zeist. Na aankomst in de backoffice neemt de teamleider SIS opnieuw contact op met de contactpersoon van de sectie bevolkingszorg om het verdere vervolg van de inzet te bespreken.

### Liaisons GHOR

Bij een inzet van SIS komen twee liaisons GHOR op. Direct na alarmering door het LOCC – en nog voor vertrek naar de backoffice – neemt één van de twee liaisons telefonisch en per e-mail contact op met de sectie GHOR van de regionale crisisorganisatie. De andere liaison vertrekt direct naar de backoffice in Zeist.

De liaison belt naar het telefoonnummer van de sectie GHOR dat bekend is bij SIS. In dit eerste contact wordt bevestigd dat de operationele organisatie actief is en worden contactgegevens gedeeld. Daarnaast stuurt de liaison een beveiligd mailbericht naar de sectie met het format waarin ziekenhuizen slachtoffergegevens kunnen aanleveren. Het bericht wordt gestuurd naar het beveiligde mailadres van de sectie dat bekend is bij SIS. Daarna vertrekt de liaison naar de backoffice in Zeist.

Zodra beide liaisons GHOR in de backoffice zijn aangekomen, nemen zij opnieuw contact op met de sectie GHOR van de regionale crisisorganisatie om verdere afspraken te maken over het aanleveren van slachtoffergegevens.

### Coördinator politie

Zodra de coördinator politie in de backoffice in Zoetermeer aankomt, neemt hij contact op met de regionale sectie politiezorg of – als deze actief is – SGB0. Dit om afspraken te maken over de gegevensuitwisseling bij niet-geïdentificeerde slachtoffers in ziekenhuizen en bij overleden slachtoffers.

Zie bijlage 3 voor een overzicht van de informatielijnen tussen de medewerkers van de operationele organisatie SIS en de functionarissen in de regionale crisisorganisatie.

### Rapportages

De teamleider SIS houdt de sectie bevolkingszorg vanaf het begin van de inzet voortdurend op de hoogte van de voortgang. Tenminste elk uur mondeling, daarnaast op afgesproken moment schriftelijk. De sectie ontvangt uiterlijk binnen 4 uur na activering van SIS een eerste schriftelijke voortgangsrapportage, vervolgens elke 2 uur een rapportage met de informatie die op dat moment beschikbaar is. De voortgangsrapportage bevat onder meer informatie en een duiding over het aantal binnengekomen telefoontjes bij SIS, het aantal geïnformeerde contactverwanten en het aantal verwanten met een openstaande zoekvraag.

De rapportages zijn managementrapportages en primair bedoeld om de AC-Bz te informeren over hoe ver SIS is en hoeveel werk er nog te doen is. De rapportages bevatten geen persoonsgegevens van slachtoffers en geven geen compleet slachtofferbeeld.

## 2.5 Afschaling en beëindiging

Als tijdens de inzet van SIS de werkdruk minder wordt, bepaalt de teamleider in overleg met de sectie bevolkingszorg of de bezetting van de onderdelen van de operationele organisatie teruggebracht kan worden. Het uitgangspunt is dat – ook als er geen werk meer is voor een bepaald onderdeel – altijd een minimale bezetting van een onderdeel operationeel blijft totdat SIS als geheel beëindigd wordt.

### Minimale bezetting

De minimale bezetting voor de verschillende onderdelen is:

- > frontoffice: één coördinator en één medewerker
- > liaisons GHOR: één liaison
- > politie: één coördinator en één medewerker
- > één teamleider SIS

### Overwegingen voor de beëindiging van de inzet

De teamleider maakt – via de contactpersoon van de sectie bevolkingszorg – met de AC-Bz afspraken over de beëindiging van de inzet.

De inzet van SIS wordt alleen beëindigd als is voldaan aan alle onderstaande criteria:

- > Er komen (bijna) geen telefoontjes bij de frontoffice meer binnen en deze worden ook niet meer verwacht;
- > Alle slachtoffergegevens van ziekenhuizen zijn binnen, er worden (op korte termijn) geen nieuwe gegevens meer verwacht en alle gegevens zijn ingevoerd in de webapplicatie;
- > Alle mogelijke matches zijn gemaakt en de contactverwanten zijn geïnformeerd;
- > Voor elke openstaande zoekvraag is een contactverwant aangewezen.

Het is belangrijk dat in de regionale crisisorganisatie de AC-Bz beschikbaar blijft zolang SIS operationeel is, ook als de regionale crisisorganisatie afschaalt. De AC-Bz mag er bij afschaling van de regionale crisisorganisatie voor kiezen om zijn taak over te dragen aan de gemeentesecretaris van de gemeente die verantwoordelijk is voor de coördinatie van de nafase.

### Overdrachtsdocument

Bij beëindiging van de inzet van SIS ontvangt de AC-Bz een overdrachtsdocument. Het overdrachtsdocument is een laatste rapportage, aangevuld met de gemaakte afspraken over:

- > Het tijdstip waarop de frontoffice de telefoonlijn 'ikzoekmijnaaste' sluit;
- > Het tijdstip waarop de sluiting van de telefoonlijn 'ikzoekmijnaaste' door de regionale crisisorganisatie naar burgers wordt gecommuniceerd;
- > Het tijdstip waarop de backoffice niet meer bereikbaar is;
- > De contactgegevens van de gemeente die de nafase coördineert;
- > De afspraken die zijn gemaakt over de opvolging van openstaande zaken, zoals

het achterhalen van de identiteit van nog niet geïdentificeerde slachtoffers in ziekenhuizen of het informeren van de familie van slachtoffers in ziekenhuizen voor wie geen verwanten hebben gebeld;

- › De gegevens die de AC-Bz wil ontvangen van de teamleider SIS met het oog op de nafase, zoals de contactgegevens van verwanten die toestemming hebben gegeven dat zij benaderd mogen worden, de wijze waarop én het tijdstip waarop deze informatie wordt toegezonden.

## 2.6 Publiekscommunicatie

Binnen 30 minuten na activering van de frontoffice is het telefoonnummer van 'ikzoekmijnnaaste' (088 0908 000) bereikbaar. Dit landelijke nummer is er voor iedereen met een zoekvraag naar een naaste. Ongeruste verwanten kunnen dit nummer bellen.

De communicatie naar burgers is een verantwoordelijkheid van de regionale crisisorganisatie. De regionale crisisorganisatie heeft dan ook de taak het telefoonnummer van 'ikzoekmijnnaaste' zo snel mogelijk bij het publiek bekend te maken, bijvoorbeeld via de website van de veiligheidsregio of social media. Informatie hierover staat in de Communicatietoolkit 'ikzoekmijnnaaste'. De operationele organisatie SIS communiceert niet zelf actief naar burgers toe.

De frontoffice neemt alleen zoekvragen naar vermiste personen in behandeling. Personen met algemene vragen worden doorverwezen naar het publieksinformatienummer van de veiligheidsregio of incidentgemeente. Is er geen publieksinformatienummer opengesteld? Dan worden personen met algemene vragen doorverwezen naar de website van de incidentgemeente of naar de calamiteitenwebsite van de veiligheidsregio die SIS inzet.

### Website 'ikbenveilig'

De website 'ikbenveilig' is van het Nederlandse Rode Kruis en registreert op verzoek van de regionale crisisorganisatie personen die zelf via deze website aangeven dat zij veilig zijn. Verwanten kunnen op deze website zien of de persoon die zij zoeken zich als veilig heeft gemeld.

De website 'ik ben veilig' richt zich op de zelfredzame slachtoffers van een incident.

Bij 'ikzoekmijnnaaste' kunnen verwanten een zoekvraag indienen als ze zelf geen contact krijgen met degene die zij zoeken. 'ikzoekmijnnaaste' gaat voor deze verwanten na of de persoon die zij zoeken is opgenomen in een ziekenhuis. 'ikzoekmijnnaaste' richt zich op de gewonde niet-zelfredzame slachtoffers en op verzoek ook op minder-zelfredzame slachtoffers van een incident.

'ikbenveilig' en 'ikzoekmijnnaaste' delen onderling geen informatie met elkaar.

### **Publieksinformatienummer**

Bij het publieksinformatienummer van de veiligheidsregio of incidentgemeente kan iedereen terecht met algemene vragen over het incident. Denk aan vragen als "Hoe lang moet ik mijn ramen en deuren nog gesloten houden?", "Kan ik mijn hond uitlaten?" en "Wanneer gaat de weg weer open?"

'ikzoekmijnnaaste' 088 0908 000 is bedoeld voor personen die op zoek zijn naar hun naaste en zelf geen contact krijgen met degene die zij zoeken.

## **2.7 Meerdere inzetten van SIS tegelijkertijd**

De situatie kan zich voordoen dat de operationele organisatie SIS – wanneer deze al actief is voor een incident – opnieuw wordt geactiveerd voor een volgend incident in dezelfde of in een andere veiligheidsregio. In dat geval wordt de nieuwe inzet bemenst door hetzelfde front- en backofficeteam dat al is ingezet voor het eerste incident. Indien nodig wordt extra bezetting en/of aflossing opgeroepen.

Het telefoonnummer van 'ikzoekmijnnaaste' wijzigt niet. Alle verwanten met een zoekvraag bellen naar het landelijke telefoonnummer 088 0908 000.

Als de nieuwe opdrachtgever dezelfde veiligheidsregio is die SIS eerder al heeft geactiveerd, wordt over de voortgang van beide inzetten gerapporteerd in één rapportage aan de regio. Als de nieuwe opdrachtgever een andere veiligheidsregio is, wordt aan de afzonderlijke regio's in aparte rapportages over de voortgang gerapporteerd.

## **2.8 Incident met buitenlandse slachtoffers**

Bij incidenten in Nederland met buitenlandse slachtoffers ligt de regie om verwanten te informeren bij de sectie bevolkingszorg van de regionale crisisorganisatie. Net zoals bij incidenten met Nederlandse slachtoffers.

### **Registratie van zoekvragen van buitenlandse verwanten**

Als verwanten in het buitenland horen van een incident in Nederland waarbij mogelijk hun naaste betrokken is, kunnen zij ook het telefoonnummer van 'ikzoekmijnnaaste' bellen en een zoekvraag indienen.

Zoekvragen van verwanten in het buitenland kunnen ook via de betreffende ambassades of via het ministerie van Buitenlandse Zaken binnenkomen. De ambassades of het ministerie kunnen deze zoekvragen via de sectie bevolkingszorg van de regionale crisisorganisatie doorsturen naar de operationele organisatie

SIS. Medewerkers van de frontoffice zetten de zoekvragen vervolgens in de webapplicatie, zodat de gegevens van de vermiste personen vergeleken kunnen worden met de gegevens van slachtoffers.

#### Registratie van buitenlandse slachtoffers

Als duidelijk is dat er buitenlandse slachtoffers in ziekenhuizen zijn opgenomen of overleden zijn, geeft de teamleider SIS dit door aan de sectie bevolkingszorg. De teamleider levert zowel een overzicht aan van de gewonde slachtoffers in ziekenhuizen als van de overleden slachtoffers. Is er een match met een zoekvraag van een verwant, dan geeft de teamleider SIS ook de gegevens van deze verwant door. De sectie bevolkingszorg geeft alle informatie vervolgens door aan het ministerie van Buitenlandse Zaken, dat de betreffende ambassade informeert. Of aan het actiecentrum ambassades en consulaten (AMCO) als de regionale crisisorganisatie dat heeft ingesteld.

Meer weten over de informatie-uitwisseling tussen de regionale crisisorganisatie, het ministerie van Buitenlandse Zaken en ambassades en consulaten? Zie de factsheet 'SIS en buitenlandse slachtoffers'. Bijlage 3 van deze handreiking geeft een schematische weergave van de informatielijnen bij een incident met buitenlandse slachtoffers en een inzet van SIS.

#### Informereren van buitenlandse verwanten

De buitenlandse verwanten die rechtstreeks bij 'ikzoekmijnnaaste' een zoekvraag hebben ingediend, kunnen bij een match langs twee wegen worden geïnformeerd:

- > Als de buitenlandse verwant in het buitenland woont, wordt bij een overleden slachtoffer de verwant geïnformeerd via de ambassade en bij een gewond slachtoffer wordt de verwant geïnformeerd door de backoffice van SIS.
- > Als de buitenlandse verwant in Nederland verblijft, geldt de werkwijze zoals die geldt voor Nederlandse verwanten. Bij een gewond slachtoffer belt een politiemedewerker van de backoffice van SIS de verwant. Bij een overleden slachtoffer gaat de regionale politie-eenheid bij de verwant langs.

## 2.9 Luchtvaartongeval

Bij een vliegtuigongeval is de betrokken luchtvaartmaatschappij (of de afhandelaar namens de luchtvaartmaatschappij) verplicht om binnen 2 uur na het ongeval een passagierslijst beschikbaar te stellen en een telefonisch informatienummer voor verwanten te openen.

De passagierslijst wordt via het actiecentrum van de luchthaven doorgegeven aan het persoonsinformatie actiecentrum (PAC) van de Koninklijke Marechaussee.

Het PAC valideert de passagierslijst en levert binnen 4 uur een volledig en geverifieerd overzicht op van alle passagiers, crew en ander personeel aan boord van het vliegtuig ten tijde van het ongeval. Dit overzicht is vervolgens input voor de uitvoering van de processen en taken van andere organisaties, zoals de regionale



crisisorganisatie. Zie voor meer informatie over de werkwijze van het PAC de Handreiking Crisisbeheersing op luchthavens (NIPV, 2021).

Is bij een vliegtuigongeval ook SIS geactiveerd? Op verzoek kan de teamleider SIS via de AC-Bz van de regionale crisisorganisatie aan het PAC de gegevens van de slachtoffers in ziekenhuizen en van de overleden slachtoffers beschikbaar stellen, voor zover die op dat moment bekend zijn bij SIS. Deze gegevens zijn dan één van de bronnen waarmee het PAC de passagierslijst kan verifiëren. De gegevens van de ongedeerde en de lichtgewonde slachtoffers zijn niet bekend bij SIS.

# 3 Bescherming van persoonsgegevens

Bij een inzet van SIS worden persoonsgegevens van verwanten en slachtoffers verwerkt. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) stelt eisen aan de verwerking van persoonsgegevens. Dit hoofdstuk geeft een overzicht van het juridisch kader dat van toepassing is voor SIS. Daarnaast beschrijft dit hoofdstuk welke persoonsgegevens tijdens een SIS-inzet worden verwerkt.

## 3.1 Juridisch kader

Onderstaande wet- en regelgeving ligt aan de basis van de landelijke werkwijze SIS.

### Wet veiligheidsregio's en Besluit veiligheidsregio's

Bij een ramp of crisis met veel slachtoffers is het openbaar bestuur (lees: de veiligheidsregio) verantwoordelijk voor de crisisbeheersing<sup>5</sup>. Een team bevolkingszorg heeft de taak slachtoffers te registreren, verwanten te informeren en nazorg te verlenen<sup>6</sup>. De veiligheidsregio heeft de uitvoering van de taken slachtofferregistratie en verwanteninformatie overgedragen aan het NIPV<sup>7</sup>.

### Algemene verordening gegevensbescherming

De veiligheidsregio mag persoonsgegevens verwerken ten behoeve van de publiekrechtelijke taken die zijn beschreven in de Wet veiligheidsregio's (Wvr) en het Besluit veiligheidsregio's, ook zonder toestemming van de betrokkenen<sup>8</sup>. Bij een ramp of crisis kan de veiligheidsregio een beroep doen op een zwaarwegend belang om bijzondere persoonsgegevens – in dit geval gegevens van slachtoffers – te verwerken, eventueel ook zonder uitdrukkelijke toestemming van de betrokkenen<sup>9</sup>.

5 Wvr, art. 2 en 10: Het college van burgemeester en wethouders (B&W) is belast met de organisatie van de rampenbestrijding en crisisbeheersing en heeft deze organisatie overgedragen aan de veiligheidsregio.

6 Wvr, art. 7.1: De burgemeester draagt er zorg voor dat de bevolking wordt geïnformeerd over de gevolgen van een ramp of crisis die de gemeente heeft getroffen.  
Besluit veiligheidsregio's, art. 2.1.3: Het college van B&W wijst een team Bevolkingszorg aan dat o.a. als taak heeft om de slachtoffers te registreren en om nazorg voor de bevolking te verzorgen.

7 Wvr, art. 69: Het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV, nu NIPV) kan in opdracht van een of meer besturen van de veiligheidsregio's werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van de veiligheidsregio's, waaronder het ondersteunen bij de uitvoering van de taak.

8 AVG, art. 6.1 lid e: De verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen.

9 AVG, art. 6.1 lid d: De verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen.

AVG, art. 9.2 lid h: De verwerking is noodzakelijk voor het verstrekken van gezondheidszorg.

### **Handreiking Afspraken tussen openbaar bestuur en ziekenhuizen over slachtofferinformatie bij rampen en crises**

Bij een ramp of crisis vraagt de veiligheidsregio voor verschillende doeleinden gegevens op bij de betrokken ziekenhuizen, onder andere om verwanten te kunnen informeren over de verblijfplaats van slachtoffers en om nazorg te kunnen bieden aan getroffen. In de handreiking Afspraken tussen openbaar bestuur en ziekenhuizen over slachtofferinformatie bij rampen en crises (GGD GHOR Nederland, 2023) is vastgelegd welke informatie onder welke voorwaarden en met welk doel kan en mag worden uitgewisseld.

De handreiking voldoet aan de eisen zoals opgenomen in de AVG en de Wvr<sup>10</sup> en sluit aan op de wetgeving die van toepassing is voor medisch specialisten: de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO<sup>11</sup>) en de Wet op de individuele beroepen in de gezondheidszorg (Wet BIG). Op basis van de handreiking zijn in elke veiligheidsregio convenanten afgesloten tussen de Directeur Publieke Gezondheid (DPG) en de ziekenhuizen.

## **3.2 Toestemming van slachtoffers**

### **Doel verwanteninformatie**

Als het mogelijk is, moet het ziekenhuis toestemming vragen aan het slachtoffer of diens wettelijk vertegenwoordiger om persoonsgegevens voor het doel verwanteninformatie te verstrekken aan de regionale crisisorganisatie. Als dit niet mogelijk is, mag het ziekenhuis de gegevens verstrekken op basis van veronderstelde toestemming.

Als het ziekenhuis geen toestemming heeft kunnen vragen, moet – indien mogelijk – de regionale crisisorganisatie toestemming vragen aan het slachtoffer of diens wettelijk vertegenwoordiger om persoonsgegevens te gebruiken voor het doel verwanteninformatie. Als dit niet mogelijk is, mag de regionale crisisorganisatie de persoonsgegevens gebruiken vanuit veronderstelde toestemming.

### **Doel nazorg**

De coördinatie van de nazorg – als onderdeel van het proces nafase - wordt uitgevoerd door en/of onder verantwoordelijkheid van de incidentgemeente. De nazorg wordt geleverd door verschillende partijen, zoals GGD, slachtofferhulp, maatschappelijk werk, huisartsen en gemeenten. De regionale crisisorganisatie mag de persoonsgegevens van slachtoffers delen met de incidentgemeente voor het doel nazorg. Dit is niet in strijd met de doelbinding in de zin van de AVG. De verwerking en

<sup>10</sup> Wvr, art. 33, lid 2 en 3: Het bestuur van de veiligheidsregio, de Regionale Ambulancevoorziening (RAV) en de in die regio werkzame organisatorische verbanden, zorgaanbieders en diensten maken schriftelijke afspraken over de inzet bij de uitvoering van hun taak en de voorbereiding daarop. Partijen verstrekken desgevraagd het bestuur van de veiligheidsregio alle informatie over hun inzet en de voorbereiding daarop.

<sup>11</sup> Burgerlijk Wetboek, art. 446 t/m 468.

uitwisseling van persoonsgegevens van slachtoffers door gemeenten in het kader van nazorg in brede zin is toegestaan.

#### Andere doeleinden

Voor het gebruik van persoonsgegevens van slachtoffers voor andere doeleinden dan verwanteninformatie en nazorg moet de regionale crisisorganisatie – of als de regionale crisisorganisatie al is afgeschaald de incidentgemeente – altijd eerst uitdrukkelijke toestemming vragen aan het slachtoffer of diens wettelijk vertegenwoordiger. Denk hierbij aan andere activiteiten in het kader van de nafase, zoals het tonen van betrokkenheid door de burgemeester, ondersteunen bij schadeafhandeling, uitvoeren van opsporingsonderzoek, evaluatie of bevolkingsonderzoek.

### 3.3 Gegevensverwerkingen bij een inzet

De veiligheidsregio's zijn verwerkingsverantwoordelijken als het gaat om de inzet van de operationele organisatie SIS en het gebruik van de ondersteunende webapplicatie SIS. Het NIPV heeft de rol van verwerker.

Bij een inzet van SIS worden persoonsgegevens verwerkt om verwanten van slachtoffers te kunnen informeren over het lot van hun naaste. Bij een inzet worden de onderstaande persoonsgegevens verwerkt.

#### Verwanten

Direct identificerende gegevens: voornaam, achternaam, initialen, geslacht, geboortedatum, adres, telefoonnummer, e-mailadres.

#### Vermiste personen

- > Direct identificerende gegevens: voornaam, achternaam\*, initialen, geslacht\*, geboortedatum, adres, telefoonnummer, nationaliteit
- > Indirect identificerende gegevens: uiterlijke kenmerken en bijzonderheden, relatie van de verwant tot de vermiste\*, motivatie van de verwant voor de mogelijke betrokkenheid bij het incident\*

Alleen de gegevens met een \* zijn verplicht. Van vermiste personen wordt een bijzondere categorie persoonsgegevens verwerkt, namelijk gegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt (nationaliteit).

## Slachtoffers

- > Direct identificerende gegevens: voornaam, achternaam, initialen, geslacht, geboortedatum
- > Indirect identificerende gegevens: medische status (gewond of overleden), uiterlijke kenmerken en bijzonderheden, locatiegegevens

Van slachtoffers wordt een bijzondere categorie persoonsgegevens verwerkt, namelijk gegevens over gezondheid (medische status van het slachtoffer: gewond of overleden). Uiterlijke kenmerken worden alleen dan opgevraagd en verwerkt wanneer het niet mogelijk is om op een andere manier de identiteit van het slachtoffer vast te stellen.

### Overleden personen

De AVG is niet van toepassing op overleden personen, omdat dit volgens de wet geen natuurlijke rechtspersonen meer zijn.

## 3.4 Overdracht van gegevens

### Verwanteninformatie

Het kan voorkomen dat bij de beëindiging van een SIS-inzet nog niet alle slachtoffers zijn geïdentificeerd. De verwanten die een zoekvraag hebben ingediend voor deze slachtoffers zijn dan ook nog niet geïnformeerd over het lot van hun naaste. In dat geval draagt de teamleider SIS de informatie die bekend is over deze slachtoffers en van de verwanten met een openstaande zoekvraag voor verdere afhandeling over aan de AC-Bz van de regionale crisisorganisatie of – als de crisisorganisatie al is afgeschaald – aan de gemeentesecretaris van de incidentgemeente. De AC-Bz of de gemeentesecretaris op zijn beurt kan besluiten de ontvangen gegevens voor verdere afhandeling over te dragen aan de regionale politie-eenheid.

## Over te dragen gegevens voor verwanteninformatie

### Openstaande zoekvragen

- > Gegevens verwant: voornaam, achternaam, initialen, geslacht, geboortedatum, adres, telefoonnummer
- > Gegevens vermiste persoon: voornaam, achternaam\*, initialen, geslacht\*, geboortedatum, adres, telefoonnummer, nationaliteit, uiterlijke kenmerken en bijzonderheden, relatie van de verwant tot de vermiste persoon\*, motivatie van de verwant voor de mogelijke betrokkenheid van de vermiste persoon bij het incident\*

### Nog niet geïdentificeerde slachtoffers

- > Gegevens slachtoffer voor zover bekend: voornaam, achternaam, initialen, geslacht, geboortedatum, status (gewond of overleden)
- > Uiterlijke kenmerken slachtoffer, alleen dan wanneer geen persoonsgegevens bekend zijn

Alleen de gegevens met een \* heeft de verwant verplicht moeten opgeven bij het indienen van de zoekvraag.

### Nafase

Bij beëindiging van een SIS-inzet kan de teamleider SIS op verzoek de contactgegevens van verwanten verstrekken aan de AC-Bz van de regionale crisisorganisatie of – als de crisisorganisatie al is afgeschaald – aan de gemeentesecretaris van de incidentgemeente. Dit alleen voor activiteiten in het kader van de nafase van het incident, waaronder het verlenen van nazorg aan betrokkenen door GGD, slachtofferhulp, maatschappelijk werk, huisartsen en gemeenten.

De teamleider draagt de contactgegevens van deze verwanten over aan de AC-Bz of gemeentesecretaris. De AC-Bz of gemeentesecretaris moet er vervolgens zelf voor zorgen dat de gegevens terechtkomen bij de incidentgemeente. De incidentgemeente op zijn beurt moet er voor zorgen dat de gegevens terechtkomen bij de gemeente waar de betreffende verwant woont.

## Over te dragen gegevens voor nafase

- > Gegevens verwant: voornaam, achternaam, initialen, geslacht, telefoonnummer

Als de verwant is aangewezen als contactverwant worden ook de volgende gegevens verstrekt:

- > Gegevens slachtoffer: alleen relatie slachtoffer tot contactverwant en status slachtoffer (gewond of overleden)

Gegevens van verwanten worden alleen verstrekt als de verwant hiervoor in het eerste contact met de frontoffice SIS expliciet toestemming heeft gegeven.

De backoffice SIS verstrekt ten behoeve van activiteiten in de nafase geen persoonsgegevens van gewonde slachtoffers in ziekenhuizen of van overleden slachtoffers. De AC-Bz of de gemeentesecretaris kan de gegevens van gewonde slachtoffers desgewenst zelf opvragen bij de sectie GHOR; de gegevens van overleden slachtoffers bij de sectie politiezorg of – als deze actief is – SGBO.

### 3.5 Bewaartermijn

Alle gegevens die tijdens de inzet van SIS zijn ingevoerd in de webapplicatie van SIS (gegevens van verwanten, gegevens van door verwanten als vermist opgegeven personen en gegevens van slachtoffers) worden bewaard voor de duur van zes weken. Daarna worden alle gegevens uit de webapplicatie verwijderd.

# Bijlage 1

## Begrippenkader

### **Backoffice SIS**

Het multidisciplinair team van hulpverleners van de operationele organisatie SIS dat gegevens over niet-zelfredzame slachtoffers en (op verzoek) minder-zelfredzame slachtoffers verzamelt en verwanten van gewonde en minder-zelfredzame slachtoffers terugbelt zodra er informatie is.

### **Contactverwant**

Verwant die door een politiemedewerker in de backoffice SIS wordt aangewezen als contactpersoon. De contactverwant wordt geïnformeerd over de locatie van het slachtoffer.

### **Frontoffice SIS**

Het contactcenter van de operationele organisatie SIS waar de telefoontjes naar het landelijk telefoonnummer 'ikzoekmijnnaaste' binnenkomen.

### **GHOR**

De Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR) leidt en coördineert de geneeskundige hulpverlening bij rampen en crises. Deze hulpverlening wordt geleverd door ver verschillende organisaties geneeskundige zorg, zoals ziekenhuizen, ambulancediensten, huisartsen, instellingen, apothekers en het Nederlandse Rode Kruis.

### **GRIP**

Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure (GRIP) staat voor de werkwijze waarmee Nederlandse hulpverleningsdiensten bepalen hoe hun werk bij incidenten gecoördineerd moet worden. De procedure regelt de opschaling op operationeel niveau rondom de plaats van het incident, op bestuurlijk niveau van betrokken gemeentes en waar nodig landelijk.

### **Matchen**

Het combineren van de gegevens van slachtoffers met de gegevens van vermisten en verwanten.

### **Matchoptie**

Een mogelijke match van een slachtoffer met een vermist persoon voor wie één of meerdere zoekvragen zijn binnengekomen.

### **Minder-zelfredzaam slachtoffer**

Niet-gewond of lichtgewond slachtoffer dat niet zelf in staat is om familie en vrienden te informeren, bijvoorbeeld kinderen of mensen met een beperking. Op verzoek van de sectie bevolkingszorg van de regionale crisisorganisatie kan SIS ook een rol vervullen bij het informeren van verwanten van minder-zelfredzame slachtoffers.



## **Nafase**

De terugkeer naar de normale situatie. De nafase kent een scala aan nazorgactiviteiten, waaronder bijzondere uitvaartverzorging, de organisatie van stille tochten en herdenkingsdiensten, psychosociale nazorg zoals slachtofferhulp of maatschappelijk werk, afhandeling van schade en informatievoorziening aan direct en indirect getroffenen.

## **Niet-zelfredzaam slachtoffer**

Slachtoffer dat fysiek of mentaal niet in staat is om zelf contact te leggen met familie om te laten weten waar het is. SIS richt zich op het informeren van verwanten van gewonde niet-zelfredzame slachtoffers. Het informeren van verwanten van overleden slachtoffers is geen taak van SIS, maar van de regionale politie-eenheid.

## **Openstaande zoekvraag**

Als er bij de vergelijking van een zoekvraag van een verwant met de gegevens van slachtoffers geen match is, spreken we van een verwant met een openstaande zoekvraag. Het gaat om een verwant die een zoekvraag heeft ingediend en nog wacht op informatie over het lot van zijn naaste.

## **Publieksinformatienummer**

Informatienummer van de veiligheidsregio of gemeente dat burgers kunnen bellen bij algemene vragen over het incident.

## **SGBO**

De Staf Grootchalig Bijzonder Optreden (SGBO) is een bevelstructuur speciaal voor crises, rampen en calamiteiten. De SGBO werkt onder het lokaal bevoegd gezag van de burgemeester of de (hoofd)officier van justitie en leidt de inzet van de politie.

## **SIS**

Afkorting voor slachtofferinformatiesystematiek, een landelijke werkwijze waarbij gemeenten, veiligheidsregio's, GHOR en politie bij een incident in Nederland samenwerken om ongeruste verwanten van niet-zelfredzame slachtoffers snel en zorgvuldig te informeren. SIS is de afkorting die hulpverleners gebruiken voor de landelijke werkwijze slachtofferinformatiesystematiek. In de publiekscommunicatie naar burgers wordt bij een inzet van SIS de benaming 'ikzoekmijnnaaste' gebruikt.

## **Vermiste**

De persoon van wie een verwant denkt dat hij betrokken is bij een incident en ook als zodanig door de verwant is aangemeld bij 'ikzoekmijnnaaste'.

## **Verwant**

Een persoon die denkt dat een naaste betrokken is bij een incident en een zoekvraag naar deze naaste heeft ingediend bij 'ikzoekmijnnaaste'.

### **'ikzoekmijnnaaste'**

Landelijk telefoonnummer dat bij een incident in Nederland met veel slachtoffers ongeruste verwanten kunnen bellen om een zoekvraag naar hun naaste in te dienen.

### **Zelfredzaam slachtoffer**

Niet-gewond of lichtgewond slachtoffer. SIS gaat er vanuit dat een zelfredzaam slachtoffer zelf familie en vrienden belt of op een andere manier laat weten hoe het met hem gaat.

### **Zoekvraag**

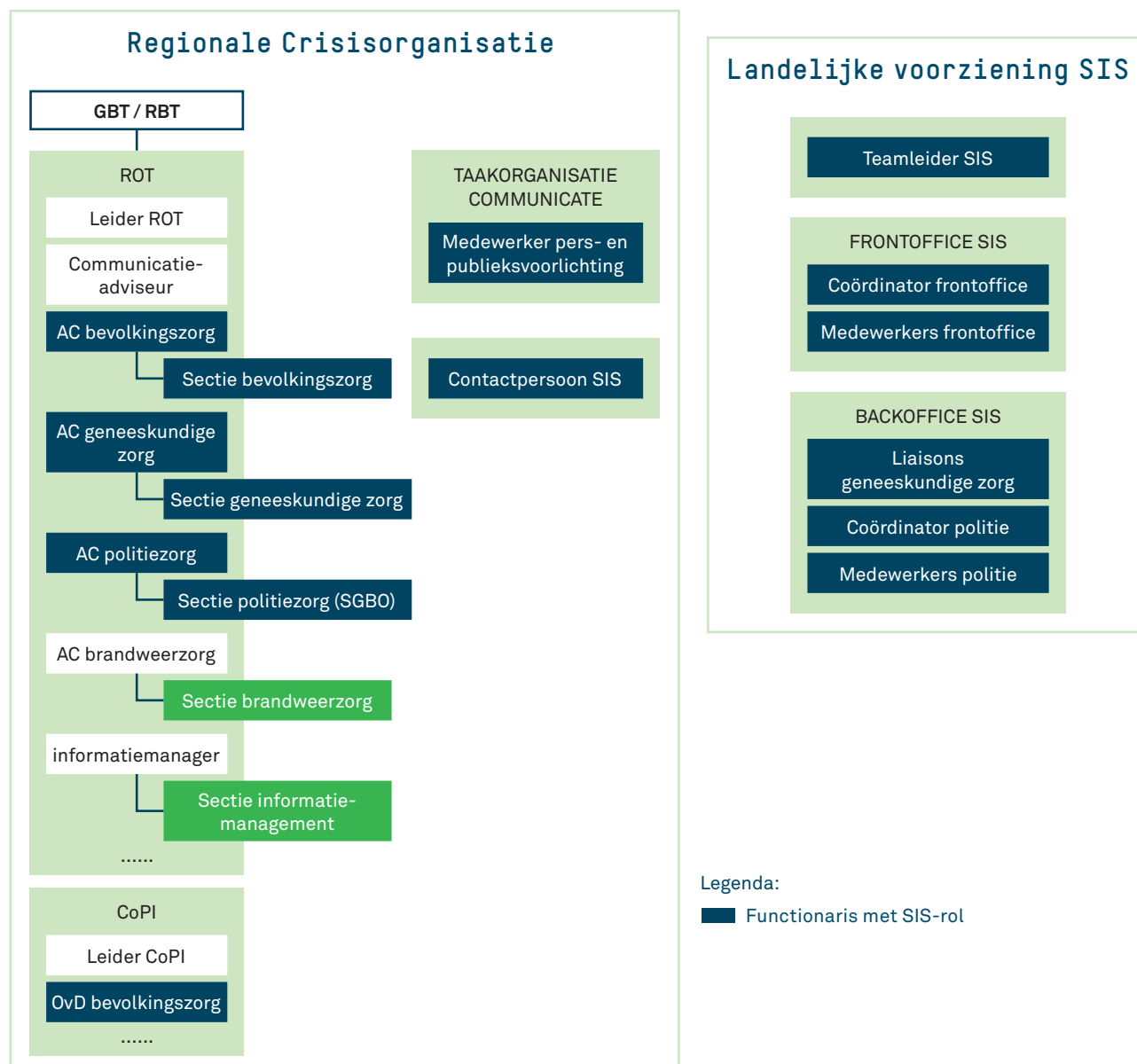
De vraag van een verwant naar informatie over de locatie van een naaste, zoals een familielid, partner, vriend, vriendin of bekende.

# Bijlage 2 Rollen regionale crisisorganisatie

Bij een inzet van SIS werkt de operationele organisatie samen met de volgende functionarissen van de regionale crisisorganisatie:

- > Officier van dienst bevolkingszorg (OvD-Bz)
- > Algemeen commandant bevolkingszorg (AC-Bz)
- > Contactpersoon SIS
- > Medewerker pers- en publieksvoorlichting
- > Algemeen commandant geneeskundige zorg (AC GZ)
- > Medewerker sectie GHOR
- > Algemeen commandant politiezorg (AC-P) of Hoofd opsporing en expertise (HOPEX) SGBO
- > Medewerker sectie politiezorg of SGBO

Schema 2: Onderdelen en functionarissen bij een inzet van SIS



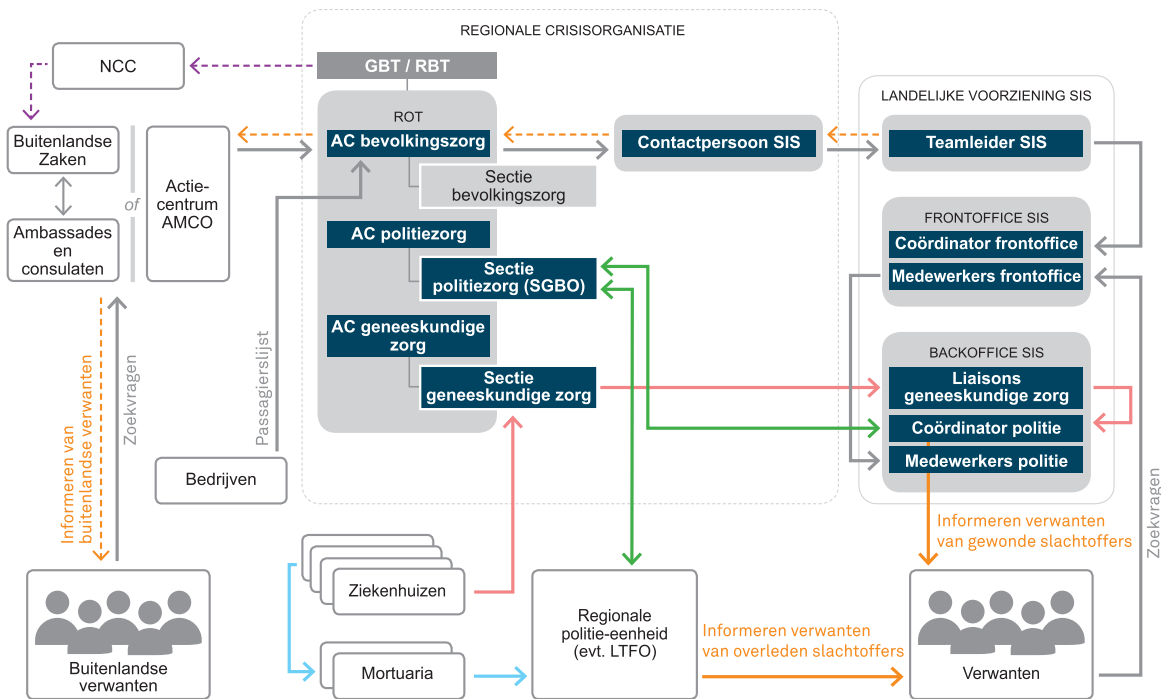
Voor elke regionale crisisfunctionaris is een taakkaart SIS beschikbaar, behalve voor de functionarissen van de sectie politiezorg en SGBO. De taakkaarten zijn te vinden in het kennisdossier SIS op [www.nipv.nl/sis](http://www.nipv.nl/sis).

# Bijlage 3

## Informatielijnen

Onderstaand schema geeft de informatielijnen weer tussen de medewerkers van de operationele organisatie SIS en de functionarissen in de regionale crisisorganisatie.

Schema 3: Informatielijnen bij een inzet van SIS



### Informatielijnen bij een inzet van SIS

- Informatielijn tussen backoffice SIS en regionale politie-eenheid
- Informatielijn tussen backoffice SIS en ziekenhuizen
- Informatielijn tussen ziekenhuizen, mortuaria en regionale politie-eenheid
- Informatielijn tussen backoffice SIS en verwanten en tussen regionale politie-eenheid en verwanten

### Aanvullende informatielijnen bij buitenlandse slachtoffers

- - -> Alertering van regionale crisisorganisatie naar NCC, naar Buitenlandse Zaken, naar Ambassades
- - -> Informatielijn tussen backoffice SIS en buitenlandse verwanten (via AC bevolkingszorg, Buitenlandse Zaken en Ambassades)

# Bijlage 4

## Governance en beheer

### Opdrachtgever

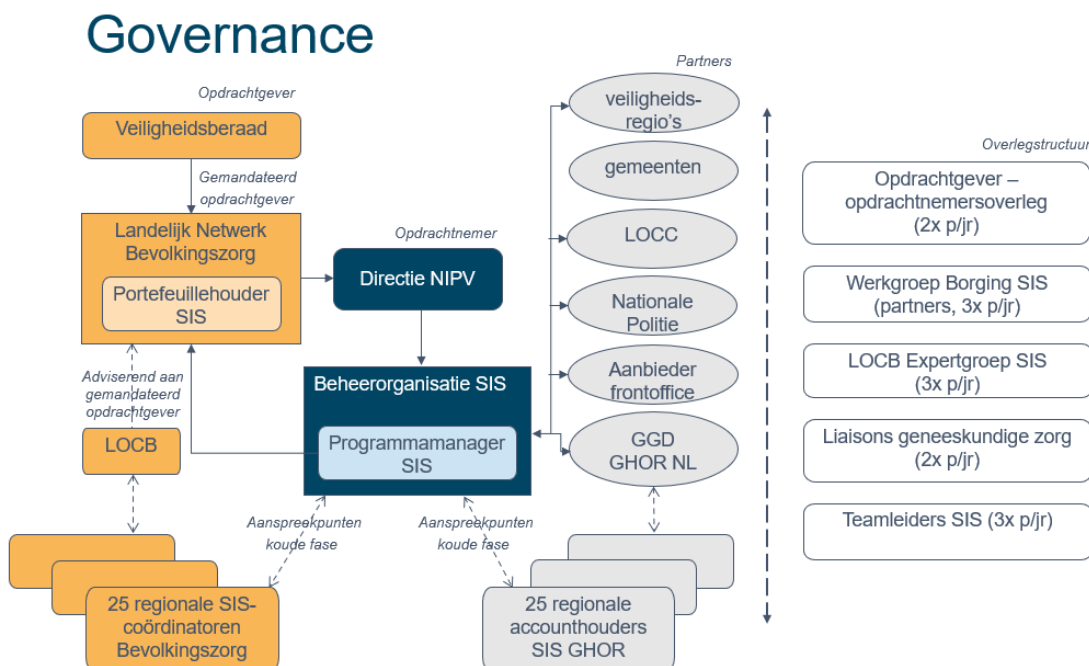
Namens de gezamenlijke veiligheidsregio's heeft het Veiligheidsberaad het Landelijk Netwerk Bevolkingszorg (LNB) gemandateerd om op te treden als opdrachtgever voor SIS. Een door het LNB aangewezen portefeuillehouder SIS fungeert als gedelegeerd opdrachtgever.

### Beheerorganisatie SIS

Het Veiligheidsberaad (VB) heeft op 13 december 2013 besloten de structurele borging van SIS vanaf 1 januari 2014 onder te brengen bij het NIPV. De directie van het NIPV fungeert als opdrachtnemer en is verantwoordelijk voor de beheerorganisatie SIS.

Onderstaand schema geeft de governance SIS weer.

Schema 4: Governance en overlegstructuur SIS



### Verantwoording

Opdrachtgever en opdrachtnemer maken gezamenlijk afspraken over de te leveren prestaties en de verantwoording daarover. Dit gebeurt met een jaarplan SIS en een jaarverslag SIS. De portefeuillehouder SIS vanuit het LNB stelt het jaarplan en het jaarverslag vast. Het LNB legt op haar beurt verantwoording af aan het VB. Dit gebeurt via het reguliere jaarplan en jaarverslag van het NIPV. Wanneer er sprake is van significante afwijkingen wat betreft financiën of werkwijze SIS of wanneer er sprake is van aanpassing in pseudowetgeving, vindt de vaststelling van het jaarplan SIS en het jaarverslag SIS plaats door het VB.

### Programmamanager SIS en regionale aanspreekpunten

De programmamanager SIS van het NIPV is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de borging van SIS. De programmamanager stuurt op tijd, geld en kwaliteit en zorgt voor de organisatie van de activiteiten en de communicatie. De programmamanager werkt onder de verantwoordelijkheid van de centrummanager van het Centrum Ondersteuning Landelijke Slagkracht (COLS) van het NIPV.

De programmamanager SIS werkt samen met de vaste aanspreekpunten voor SIS in elke veiligheidsregio, de 25 regionale SIS-coördinatoren. De SIS-coördinatoren maken deel uit van bevolkingszorg en werken in de eigen regio met aanspreekpunten voor de andere disciplines, waaronder de accounthouder SIS GHOR.

### Partners en contractbeheer

Met de partners van SIS zijn de te leveren prestaties contractueel vastgelegd. Het betreft overeenkomsten tussen enerzijds NIPV en anderzijds respectievelijk Nationale Politie, GGD GHOR Nederland, de leverancier van de frontoffice en de leverancier van de webapplicatie SIS. Voor de inzet van teamleiders SIS heeft het NIPV detacheringsovereenkomsten met hun werkgevers afgesloten.

De Handreiking SIS wordt in de afzonderlijke overeenkomsten met de partijen als bijlage opgenomen en vormt daarmee het kader voor de werkwijze van SIS.

