

Veiligheidsberaad kiest voor snellere informatie over niet-zelfredzame slachtoffers

'SIS verandert het CRIB-proces'

Het project SIS (Slachtoffer Informatie Systematiek) moet gaan bijdragen aan verbeteringen rond het registreren van slachtoffers van rampen. Eind november 2012 heeft het *Veiligheidsberaad* gekozen voor een nieuwe landelijke implementatie van een 'gedeelde voorziening'. Een belangrijk uitgangspunt van SIS is dat de overheid in het vervolg uitgaat van 'zoveel mogelijk zelfredzaamheid van slachtoffers en verwanten'. Dat lijkt in deze tijden van mobiele telefoons en sociale media een realistische benadering. Dat betekent dat het compleet in kaart brengen van alle slachtoffers, ook de licht- en niet-gewonden, niet meer een hoge prioriteit heeft. Het bieden van directe hulp door de hulpverleners, het redden van levens, blijft natuurlijk de eerste prioriteit. En centrale slachtofferregistratie is in de eerste fase alleen nodig voor de slachtoffers die niet zelf hun verwanten kunnen informeren over hun verblijfplaats. In de loop van 2014 moet SIS het CRIB (Centraal Registratie- en Informatie- Bureau) bij iedere gemeente gaan vervangen. Dat betekent niet dat gemeenten het CRIB nu uit hun handen kunnen laten glijden; de systematiek wordt anders. Alexander Meijer licht het toe.

Alexander Meijer (zie foto en bijschrift) is bij het onderwerp in 2010 betrokken geraakt kort na de ramp met *Turkish Airlines* in de Haarlemmermeer. Toen heeft de toenmalig minister van (Veiligheid en) Justitie mede namens de minister van VWS aan het Veiligheidsberaad * gevraagd te bekijken hoe slachtofferinformatie sneller beschikbaar kan komen en de verwanten sneller zouden kunnen worden geïnformeerd. Er is toen eerst in kaart gebracht wie er betrokken zijn bij het registreren en identificeren van slachtoffers en het koppelen aan verwanten. Dat blijken nogal wat organisaties te zijn. Van politie, brandweer, het Nederlandse Rode Kruis, de GHOR (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio), gemeenten (met name de afdeling Burgerzaken waar het CRIB doorgaans belegd is) tot Slachtofferhulp Nederland. Ook de NVVB is betrokken geweest bij een klankbordgroep van het project in de tweede fase (begin 2012). Daarnaast houdt de werkgroep CRIB van de NVVB, onder voorzitterschap van Dik Cuvelier (gemeente Haarlemmermeer) de ontwikkelingen scherp in de gaten en fungeert daarbij als gesprekspartner van de

projectgroep. Belangrijk is dat de communicatie met de gemeenten op gang wordt gebracht.

In de eerste fase van het project is voorts bekeken wat er geleerd kan worden van andere incidenten en andere landen. Maar ook: 'wat kunnen we leren van alarmcentrales en hoe kunnen we de informatie van operationele mensen zoals de slachtoffer-identificatieteams koppelen aan de burgemeester, die in een crisis allerlei zaken naar buiten moet brengen.

LOKAAL OF LANDELIJK?

In fase II van het project is Alexander Meijer voorzitter geworden van de stuurgroep van het project. Toen was het zaak 'helderheid te krijgen of we al dan niet één landelijke *frontoffice* en *backoffice* zouden moeten inrichten'. Het bestaan van het CRIB op lokaal-regionaal niveau was bekend. 'Maar wij moesten ook de vraag beantwoorden of het efficiënt is om al die 408 gemeenten op het huidige CRIB-niveau te houden. Dat zou dan betekenen heel veel medewerkers opleiden en trainen voor iets dat gelukkig niet zo vaak voorkomt. Daarbij niet vergeten dat er bij een ramp of grote crisis heel erg veel op de betreffende gemeente en hulpdiensten afkomt. In dat spanningsveld moet je een keuze maken. Dan is centraal beleggen en onderhouden een reële keuze, omdat wat je als overheid moet doen, wel goed moet gebeuren. Het is ook allemaal heel specialistisch en

Alexander Meijer is sinds augustus 2012 gemeentesecretaris van De Ronde Venen (44.000 inwoners). Daarvoor vervulde hij dezelfde functie in Naarden. Namens het LOCGS (Landelijk Overleg van Coördinerend Gemeentesecretarissen) zat hij in een door het Veiligheidsberaad ingestelde stuurgroep die de slachtofferregistratie naar rampen en crises onder de loep heeft genomen. Onder zijn leiding wordt nu bekeken hoe de verdere aanpak (met aanbesteding, regelen financiën en tot slot opbouw van de organisatie) gestalte gaat krijgen.



vanwege het imago van de overheid in crisissituaties kun je het je niet permitteren dat je steken laat vallen. Dus het leek ons beter een en ander op landelijk niveau aan te pakken, te organiseren. Dan wegen de kosten ook meer op tegen de baten'. Eind december heeft het Veiligheidsberaad ingestemd met het advies van de stuurgroep voor een landelijke aanpak. 'Dat betekent dat er zowel een landelijke *frontoffice* als een landelijke *backoffice* georganiseerd gaat worden'.

Alexander Meijer geeft aan dat nog niet precies duidelijk is wat dit voor gemeenten gaat betekenen. Het ligt wel voor de hand 'dat het CRIB in afzonderlijke gemeenten aangepast zal worden of zal verdwijnen'. Terloops geeft hij aan dat nu 'ook nog niet in iedere gemeente een CRIB-functionaris actief is. En ook niet iedere gemeente heeft de slachtofferregistratie op even hoogwaardige wijze geregeld'. Duidelijk is dat gemeenten hun huidige 'CRIB-processen' moeten gaan aanpassen. De thans gebruikte softwarepakketten zullen waarschijnlijk worden 'uitgefaseerd'. Ook voor de professionals die werken in de crisishulpverlening moet de nieuwe systematiek inslijten. SIS zullen zij moeten opnemen in hun oefeningen en manier van werken. Alexander Meijer geeft aan dat dit soms al gebeurt. 'Bijvoorbeeld in de regio's Amsterdam-Amstelland en Kennemerland'.

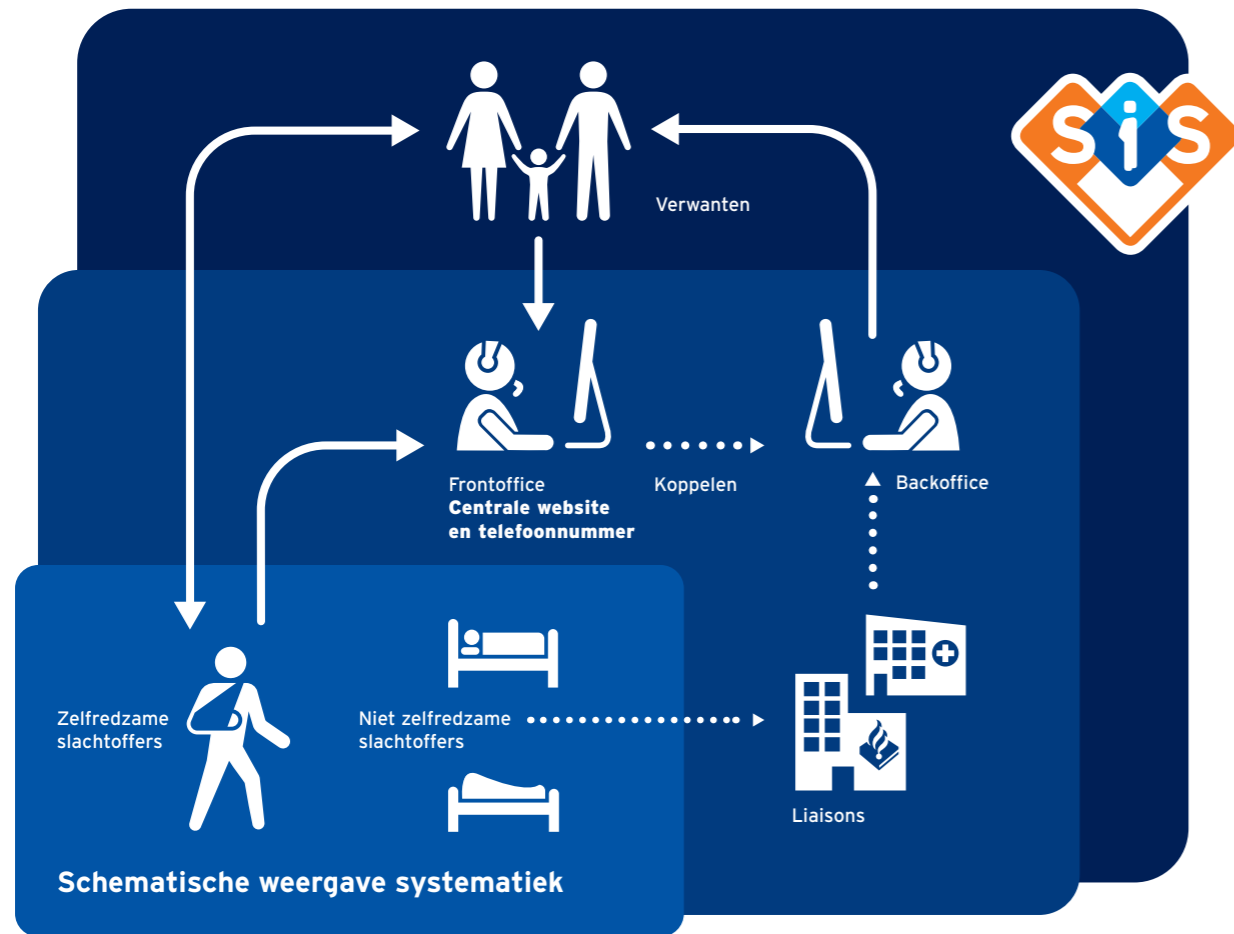
Er komen waarschijnlijk centrale aanbestedingen voor de nieuwe landelijke voorzieningen. Dat wordt in de woorden van Alexander Meijer 'een gedeelde voorziening' (zie kadertje op p. 9). Dan hoeven niet alle gemeenten 'het wiel opnieuw uit te vinden...' en één voorziening is goedkoper dan 400 of straks 300.

De veiligheidsregio's betalen gezamenlijk de kosten van de landelijke voorziening die een en ander gaat faciliteren. Over kosten gesproken. VenJ betaalt thans een deel van de projectkosten. Van de incidentele/aanloopkosten (waaronder het nieuwe systeem) van een half miljoen euro betaalt VenJ ongeveer 55% en moet er 270.000 euro door de 25 veiligheidsregio's (en de daarin liggende gemeenten) worden opgebracht.

'Ja, *peanuts*', omgerekend iets meer dan 10.000 euro per regio. Structureel gaat het nog eens om zo'n 350.000 tot 400.000 euro, omgerekend tussen de 15.000 en 20.000 euro per regio. Maar Alexander Meijer doet niet geringschattend over het feit dat zo'n bedrag toch makkelijk op te hoesten zou moeten zijn: 'er zit ook een draagvlakcomponent aan'.

De stuurgroep wil de beslissing over het te gebruiken systeem in mei voorleggen aan het Veiligheidsberaad. Na de zomer wordt een kwartiermaker aangesteld en kan de bouw van de organisatie, die snel ingezet moet kunnen worden in tijden van crisis of ramp, beginnen.

* Het Veiligheidsberaad bestaat onder andere uit de 25 burgemeesters die voorzitter zijn van hun veiligheidsregio. Voorzitter van het Veiligheidsberaad is de burgemeester van Utrecht.



Zelfredzame slachtoffers nemen zelf contact op met hun verwanten en worden gestimuleerd om zich te melden bij de frontoffice via een centraal telefoonnummer of website.

Medewerkers van de frontoffice zijn daarnaast getraind in het luisteren naar en informeren van verwanten. Zij verzamelen belangrijke informatie over vermisten die mogelijk bij de ramp betrokken zijn en geven deze gegevens via een registratiesysteem door aan de backoffice.

Daar komen de gegevens van verschillende bronnen (frontoffice, ziekenhuizen, mortuaria politie, gemeenten, etc.) bijeen. De backoffice valideert, vult gegevens aan en matcht deze, zodat de slachtoffers van de ramp gekoppeld kunnen worden aan de mensen die vermist worden.

De burgemeester wordt geregeld geïnformeerd over de stand van zaken voor het duiden van de ramp. Tot slot worden de gegevens van de slachtoffers gebruikt voor het bieden van nazorg.

De frontoffice en de backoffice worden aangestuurd door een chef die op gezag van en met verantwoording aan de algemeen commandant opereert. De algemeen commandant bevolkingzorg is de centrale crisisfunctionaris van de gemeente waar de crisis of ramp zich afspeelt.

Of het IRIS wordt?

Alexander Meijer laat het achterste van zijn tong niet zien: 'het Rode Kruis is natuurlijk een goede partner, maar we kijken naar meerdere systemen en kiezen het systeem met de beste mogelijkheden en een goede aansluiting op de regionale en gemeentelijke systemen. We laten nu diverse applicaties beoordelen op toepasbaarheid'.

TOENEMENDE ZELFREDZAAMHEID EN MEER REALISTISCHE VERWACHTINGEN

Liever vertelt hij over de toch wel andere uitgangspunten die in de toekomst gehanteerd gaan worden bij de slachtofferregistratie.

'We gaan er in de nieuwe slachtofferinformatiesystematiek vanuit dat we niet alle slachtoffers (betrokkenen bij incident) gaan registreren. Wij gaan ons nu,

naast de directe hulp, vooral richten op de dodelijke slachtoffers, de zwaargewonden en het matchen van hen met hun verwanten. Het begint tot alle beleids- en bestuursniveaus door te dringen dat volledigheid in slachtofferregistratie niet haalbaar is'. Hij vertelt dat 'slachtoffers die licht- of niet-gewond zijn tegenwoordig zelf vaak laten weten dat zij het goed maken. Zij lopen weg van de rampplek en bellen hun familie met hun mobiele telefoon. Zij organiseren zich via social media. Deze ontwikkeling van toenemende zelfredzaamheid laat zien dat het tijd is voor een meer realistische boodschap aan burgers over crisisbeheersing'. En net zoals de verwachtingen van bestuurders en media rond het opstellen van complete slachtofferlijsten beter moeten worden gemanaged, vindt Alexander Meijer dat ook bij de burgers meer realistische verwachtingen moeten worden gewekt. Dat

betekent wel dat als burgers zichzelf organiseren via social media dat de overheid hierop in moet spelen en ook online aanwezig moet zijn. Het heeft weinig zin daar nog eens een door de overheid gestuurd kanaal naast te zetten'.

In een persbericht van het Veiligheidsberaad van medio december 2012 staat het eigenlijk heel mooi samengevat:

'Slachtofferregistratie is een ingewikkeld proces en kost tijd. Een complete lijst van alle slachtoffers, ook de licht- en niet-gewonden, is niet snel haalbaar en niet nodig in de acute fase van een ramp. De focus bij hulpverleners richt zich op het redden van levens en het bergen en identificeren van de dodelijke slachtoffers. In de nazorgfase kan een bredere registratie van belang zijn, maar daar kunnen de betrokkenen in een later stadium zelf aan bijdragen. De partijen die verantwoordelijk zijn voor de hulpverlening erkennen het belang van slachtofferregistratie voor doeleinden als nazorg, strafrechtelijk onderzoek en praktische oplossingen die aansluiten bij de mogelijkheden.

Slachtofferregistratie is geen doel op zich. Het gaat er niet om of er een volledige slachtofferlijst beschikbaar is, maar of de registratie geschikt is voor de verwanteninformatie, gewondenspreiding en publieksinformatie'.

Alexander Meijer vult aan 'ik weet zeker dat de belastingbetaler deze centrale, efficiënte, maar nog altijd professionele aanpak ook een goede zaak zal vinden. Ja, het zal ook bij de media nog wel een denkomslag nodig maken: de eerste vraag bij rampen is meestal hoeveel slachtoffers er zijn. Die vraag kunnen we niet beantwoorden en dat gaan we ook niet meer proberen, hoogstens een schatting. Het streven van de 'alwetende overheid' laten we los. Maar ik ga niet over de werkwijze van de media. Wij gaan vooral ons eigen verhaal vertellen en ik verwacht dat de media daar uiteindelijk de waarde van zullen inzien'.

Hij zegt het nog maar eens: 'hoe goed het CRIB of SIS ook werkt, het is bijna ondoenlijk alles en iedereen compleet in beeld te krijgen: sommigen zijn woonachtig op de plaats van het ongeval en zijn snel in de basisregistratie te vinden, maar heel veel ook niet. Mensen zijn mobiel, komen uit andere plaatsen, landen. Wij zijn afhankelijk van passagierslijsten als het om vliegtuigen gaat, maar als het om treinen gaat weten we gewoonweg niet wie er allemaal in die bewuste trein zaten. En eerlijk gezegd moeten we dat als overheid ook niet willen weten'.

Omdat Alexander Meijer inschat dat SIS op zijn vroegst per 1 januari 2014 operationeel is, drukt hij de gemeenten op het hart dat binnen gemeenten het CRIB in stand blijft. Want een ramp kan altijd gebeuren. Hij ziet ook dat 'in sommige veiligheidsregio's gemeenten hun CRIB-proces al meer op de nieuwe systematiek stoelen, anderen wachten af; ook met vernieuwing'.

'Gedeelde voorziening'? GBA? BRP?

Als Alexander Meijer de term 'gedeelde voorziening' laat vallen en uitlegt dat het aanschaffen en onderhouden van één systeem goedkoper is dan 400 systemen, dringt zich de parallel met de mGBA al snel op.

Alexander Meijer is ook ambassadeur van KING. Hem is de parallel ook niet ontgaan. In zijn ambassadeursrol hoopt hij dan ook nog 'wat sturend te kunnen optreden'. Want 'wij als gemeentesecretarissen zien natuurlijk ook wel welke kant het opgaat met de implementatie van de mGBA of BRP. Wij vragen ons af of we ook die modernisering niet anders moeten gaan organiseren'.

'Het zou goed zijn als gemeenten van een gedeelde voorziening gebruik gaan maken voor vraagstukken en processen waar ze toch allemaal mee te maken hebben. En die GBA als basisregistratie wordt toch zeer veel gebruikt'. Hij vindt dat er op dat terrein nog wel wat moet gebeuren: 'daar gaan we de trom nog over roeren. Dat kan toch niet anders'.

Als SIS helemaal operationeel is, kunnen verwanten de vermisten waarvan zij vermoeden dat ze betrokken zijn bij het incident op allerlei manieren melden bij de landelijke frontoffice die per incident kan worden ingezet. Alexander Meijer vertelt dat de aanbesteding van de frontoffice ook nog moet starten. 'Daarvoor houden we op dit moment nog alle opties open. Wat ons betreft zouden bijvoorbeeld ook de alarmcentrales van reisverzekeraars, zoals van de ANWB, een optie kunnen zijn'.

De landelijke backoffice, waar de gegevens van de frontoffice, media, politie, GHOR (ziekenhuizen), en eventuele andere betrokken partijen bij elkaar worden gebracht, zal grotendeels worden gevuld met medewerkers die zich in hun dagelijkse werk ook bezig houden met de identificatie van slachtoffers en de verificatie van gegevens. Het gaat dan om mensen van het Landelijk Team Forensische Opsporing van de politie, in ieder geval aangevuld met liaisons van de gemeente en de GHOR.

De beslissing om de landelijke voorziening in te zetten (de opdrachtverlening) komt van de verantwoordelijke crisisfunctionaris van de gemeente.

Aan het eind van het gesprek komt de gemeentesecretaris in Alexander Meijer naar boven: 'eigenlijk is SIS wel een bijzondere constructie, want het blijft wel een gemeentelijke verantwoordelijkheid. We hebben te maken met een gedeelde voorziening, die op hoog niveau één keer wordt neergezet en operationeel wordt gemaakt, maar de gemeente blijft verantwoordelijk omdat gemeente nu eenmaal het openbaar gezag heeft. We houden onze, vooruit, autonomie maar we organiseren op niveau dat we kwaliteit kunnen borgen. Dat geldt met name voor de burgemeester, want die is verantwoordelijk én treedt voor het voetlicht. En als het mis gaat, zit hij of zij met een CVM'.

Een wat? Glimlachend, 'een carrière verkortende maatregel'. Kortom, samen aan de slag! (az)