

Verbeterde systematiek voor slachtofferinformatie

Sommige beelden bekijken. Zoals dat van die vrouw op Schiphol die op de avond van de Poldercrash nog steeds niet weet waar haar man is. De stuurgroep Slachtofferinformatiesystematiek onder voorzitterschap van de Zwolse burgemeester Henk Jan Meijer, portefeuillehouder multidisciplinaire samenwerking in het dagelijks bestuur van het Veiligheidsberaad, heeft afgelopen maanden hard gewerkt aan een eigentijdse methode. Deze is bedoeld om verwanten na grootschalige incidenten adequaat te informeren. Het ontwerp wordt op dit moment in bestuurlijke en andere gremia afgerond. Hier alvast een tijp van de sluiert.

Al sinds de Bijlmerramp in 1992 is er discussie over de organisatie en uitvoering van het informeren van verwanten van slachtoffers bij grootschalige incidenten, rampen of crises. De vuurwerkramp in Enschede en de cafébrand in Volendam lieten zien dat er nog steeds geen werkbaar systematiek voorhanden was. Dat gold ook voor de Poldercrash en de aanslag tijdens Koninginnedag in Apeldoorn, twee jaar geleden.

NIET VERTEERBAAR

Het werken met de bestaande Nationale Gewondenkaart heeft tot in de Kamer aandacht getrokken. 'Er is wel een landelijke registratie, maar die wordt kennelijk niet gebruikt,' zei toenmalig minister Ter Horst van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vorig jaar in de Tweede Kamer bij de evaluatie van onder andere de Poldercrash. Zij vond het 'niet verteerbaar dat na een calamiteit mensen ten einde raad zijn omdat ze niet weten waar hun dierbaren verblijven.'

Eind vorig jaar zijn een project- en stuurgroep aan de slag gegaan om, in lijn met wat de minister vroeg, tot een verbeterde werkwijze te komen. In de stuur- en projectgroep zitten vertegenwoordigers van de ministeries van Veiligheid en Justitie en Volksgezondheid, Welzijn en Sport, het Veiligheidsberaad, de politie en het Landelijk Team Forensische Opsporing, de coördinerend gemeentesecretarissen en de GHOR. Verder verleende ook het Crisislab gelieerd aan de Vrije Universiteit Amsterdam ondersteuning.

'Bij veel grote incidenten in Nederland in de laatste tien jaar hebben we gezien dat het ons niet lukt om snel na een ramp een goed overzicht te presenteren van de slachtoffers,' begint de stuurgroep haar rapport over een nieuwe slachtofferinformatiesystematiek (SIS). Deze problematiek is overigens niet specifiek voor Nederland.

Burgemeester Henk Jan Meijer:

"Het echte werk moet voorgaan"

"Proberen volledig te zijn is niet direct nodig. We kijken vooral naar de mensen voor wie de informatie nodig is", zegt burgemeester Henk Jan Meijer, portefeuillehouder multidisciplinaire samenwerking in het Veiligheidsberaad en voorzitter van de stuurgroep Slachtofferinformatiesystematiek.

We spreken hem voordat de nieuwe systematiek in de verschillende bestuurlijke en andere gremia wordt bekrachtigd. Wat hem voor ogen staat? "Dat verwanten zo snel mogelijk correct geïnformeerd zijn. Dat ze weten waar ze heen kunnen. Waar ze geassisteerd worden. En dat de onzekerheid waarin zij verkeren zoveel mogelijk wordt teruggebracht. Want wat duurt het lang als je moet wachten en niet weet hoe het zit."

Aan de hulpverleningskant is het belangrijkste vindt burgemeester Henk Jan Meijer, dat hierover eenduidige opvattingen zijn: "Wij concentreren ons op de zwaargewonde slachtoffers. Dat werk moet voor- en doorgaan. Dat kan omdat veel mensen juist ook in moeilijke situaties zelfredzaam zijn. Houd daar als overheid rekening mee. Ze kijken wat ze zelf kunnen doen, bellen ter plekke hun verwanten en gaan dan van de plaats incident af."

Henk Jan Meijer: "Laten we ons concentreren op de mensen die de hulp het hardst nodig hebben."

OPLOSSING

De oplossing is gezocht - en gevonden - in een nieuwe werkwijze voor slachtofferregistratie. De stuurgroep heeft geen nieuw technisch systeem bedacht, maar een systematiek, een procesontwerp waarvan het primaire doel is het informeren van verwanten. Meer precies wordt hieronder verstaan: het op accurate wijze en zo snel als mogelijk zekerheid verschaffen aan verwanten over de status van het slachtoffer. Het herenigen en informeren op individueel niveau staat centraal. Daarbij gaat het de verwanten vooral om zekerheid over de identiteit, de medische status en de locatie van het slachtoffer.

Binnen de groep slachtoffers wordt onderscheid gemaakt tussen zelfredzamen (mensen die zelf in staat zijn om hun verwanten te informeren) en niet-zelfredzamen (slachtoffers die dat niet kunnen). Door onderscheid te maken ontstaat er meer ruimte om aandacht te geven aan de groep slachtoffers waar het echt om gaat: de slachtoffers die hun identiteit niet kenbaar kunnen maken.

De zorg van de overheid richt zich op het informeren van de verwanten van deze doelgroep van zwaargewonde en dodelijke slachtoffers en uiteraard op verminderd zelfredzamen die niet gewond zijn, zoals ouderen en gehandicapten. Omdat de gegevens van de zelfredzame slachtoffers later wel relevant kunnen zijn voor bijvoorbeeld nazorg, schaderegistratie en het opsporingsonderzoek, vraagt en stimuleert de overheid die mensen om zichzelf te registreren. Het streven is om die lijst ook compleet te krijgen, maar dat heeft tijdens of direct na de ramp niet de hoogste prioriteit.

Voor de registratie van de gegevens van (mogelijke) verwanten en vermisten wordt een frontoffice ingericht met een centrale website en een landelijk telefoonnummer. Het resultaat van

heid van de burger. Juist die zelfredzaamheid wordt in hulpverleningskringen nog wel eens onderschat."

Het projectresultaat staat volgens hem als een huis: "Door leden van de belangrijkste betrokken partijen in de stuur- en projectgroep uit te nodigen, is draagvlak gecreëerd." Natuurlijk moet nog wel een aantal operationele en bestuurlijke keuzes worden gemaakt. Deze vormen de basis voor het implementatietraject dat volgt. Meijer noemt als voorbeelden de precieze situering van de front- en backoffice en de opleiding en training van medewerkers. Hij is verheugd dat de gemeentelijke kolom (coördinerend gemeentesecretarissen) heeft aangeboden dit traject te trekken: "Het blijft immers een gemeentelijke verantwoordelijkheid."

Welke baat hebben uw collega-bestuurders bij de nieuwe systematiek?

"Als ze te maken krijgen met een crisis en er zijn slachtoffers te betreuen, hebben ze binnenkort een werkwijze op basis van ervaringen waarmee ze in elk geval zo snel en goed mogelijk verwanten weten te informeren. Zo kan op dat punt onnodige frustratie en onrust worden weggenomen. Bovendien, informatie gaat tegenwoordig heel snel overal naar toe. Dat wordt, met het meenemen van zelfredzaamheid van mensen, geïntegreerd in de werkwijze. Mensen kunnen zelf veel en doen al veel. Zowel praktisch, op of rond de plaats van het incident, als in de communicatie naar hun dierbaren. Laten wij ons dan concentreren op de mensen die hulp het hardst nodig hebben. En op degenen die leed ondervinden omdat ze - mogelijk onnodig - zich zorgen maken over iemand die ze kennen maar niet kunnen bereiken."



Bij een ontruimingsoefening van een discotheek noteert een politieagent gegevens van de jongeren en houdt bij wie naar welke sporthal wordt gebracht voor opvang.

beide is een lijst van vermisten gekoppeld aan verwanten. Dit is de informatiebasis voor het verdere koppelproces dat in de backoffice plaatsheeft.

VERANTWOORDELIJKHEID

De systematiek vergt een multidisciplinaire inzet en verantwoordelijkheid. Daarnaast houdt elke partij ook haar eigen (wettelijke) verantwoordelijkheid voor hulpverlening en registratie. De systematiek sluit aan op de dagelijkse werkwijze en routine van hulpverleners.

De eerder genoemde backoffice bestaat uit een multidisciplinair team van professionals dat zorgt voor de koppeling van verwanten en slachtoffers en de (geverifieerde) verwanten hierover informeert. Daarnaast levert de backoffice een slachtofferlijst en een lijst met gezochte personen. De basis voor de backoffice bestaat uit een kernteam met leden van het Landelijk Team Forensische Opsporing (LTFO), dat op zijn beurt wordt ondersteund door gemeenten, politie, GHOR en mogelijk psychosociale hulpverleners.

Alexander Meijer, gemeentesecretaris van Naarden en afgevaardigde in het Landelijk Overleg Coördinerend Gemeentesecretarissen, was als lid van de stuurgroep nauw betrokken bij de totstandkoming van het rapport. Het team Bevolkingszorg van de gemeente blijft verantwoordelijk voor het proces, benadrukt hij. In de warme fase zal de backoffice ook worden aangestuurd door de coördinator van de gemeente. Maar de samenwerking in de backoffice wordt nu expliciet gemaakt: "Gemeenten doen dagelijks aan bevolkingszorg. Die publieke dienstverlening zetten wij feitelijk ook onder de bijzondere omstandigheid van een calamiteit voort. De gemeente informeert bewoners, regelt een locatie waar verwanten terecht kunnen en een plek waar afscheid kan worden genomen."



Alexander Meijer: "Ook onder bijzondere omstandigheden, zoals een calamiteit zijn wij verantwoordelijk voor bevolkingszorg."

Tegelijkertijd legitimeert de systematiek de huidige praktijk waarin de politie over de lijst dodelijke en zwaargewonde slachtoffers gaat en daarbij de verwanten informeert. Het voorstel is dat de politie het complexe uitzoek- en controlewerk rond de slachtofferlijsten doet. Zij heeft immers (vaak meer) medewerkers die getraind zijn in het koppelen van gegevens en het controleren van identiteitsgegevens.

De stuurgroep geeft overigens zelf al aan dat de systematiek niet alle knelpunten oplost. Een crisis kenmerkt zich per definitie door tijdsdruk, onzekerheid en ontbrekende informatie. De systematiek kan niet 100 procent garantie geven dat de verwanten van de slachtoffers binnen een voor hen aanvaardbare termijn geïnformeerd zijn over het lot van het slachtoffer. Daarom is communicatie met de betrokken partijen en het publiek over het doel, de mogelijkheden en beperkingen van slachtofferregistratie onderdeel van de systematiek. //