



Deze systematiek is het resultaat van een samenwerkingsproject dat is geïnitieerd door GHOR Nederland en onder opdrachtgeverschap van het Veiligheidsberaad en met subsidie van het ministerie van Veiligheid en Justitie is uitgevoerd.

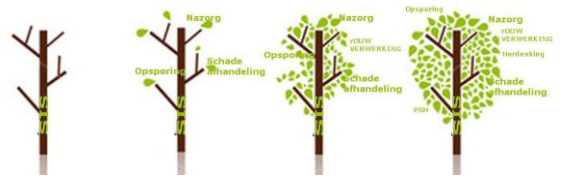
De stuurgroep bestond uit:

De heer H. J. Meijer, Veiligheidsberaad, voorzitter
Mevrouw R. Clabbers, Ministerie van Veiligheid en Justitie
De heer W. van Essen, Politie, Strategische beleidsgroep Conflict- en Crisisbeheersing
De heer F. Krapels, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
De heer A. Meijer, Coördinerend Gemeentesecretarissen
Mevrouw I. van der Zande, GHOR Nederland

De projectgroep bestond uit:

Mevrouw E. Veldhuizen, Corazon-IT, projectleider
De heer A. de Bruijn, LTFO
De heer J. Groenewegen, Crisislab
De heer I. Helsloot, Crisislab
De heer M. Hoorweg, GHOR Nederland, secretaris
Mevrouw A. Scholtens, Crisislab
De heer R. Schouwerwou, Veiligheidsregio Utrecht
Mevrouw F. de Swarte, gemeente Haarlemmermeer
De heer A. van Wamelen, LTFO

De opdrachtgever van het project SIS heeft en behoudt alle intellectuele eigendomsrechten op de door de Projectgroep SIS geleverde en/of gemaakte resultaten, ontwerpen, systematieken, tot stand gebrachte adviezen, overeenkomsten, modellen, rapporten, tekeningen, afbeeldingen, schetsen en andere documenten, etc. voor. Het auteursrecht en mogelijk andere rechten van intellectuele eigendom liggen bij de opdrachtgever van het project SIS.



Inhoudsopgave

1.	SAMENVATTING	5
1.1.	Een nieuwe slachtofferinformatiesystematiek.....	5
1.2.	Belangrijkste verbeteringen	6
2.	AANLEIDING EN DOELSTELLING SLACHTOFFERINFORMATIESYSTEMATIEK.....	8
2.1.	Inleiding.....	8
2.2.	Het primaire doel: verwanteninformatie	9
3.	DEFINITIES.....	10
3.1.	Inleiding.....	10
3.2.	De term verwanteninformatie.....	10
3.3.	Overige begrippen gedefinieerd	10
4.	UITGANGSPUNTEN	13
4.1.	Inleiding.....	13
4.2.	De uitgangspunten.....	13
5.	DE SLACHTOFFERINFORMATIESYSTEMATIEK NADER UITGEWERKT	16
5.1.	Inleiding.....	16
5.2.	De invalshoek van de verwanten.....	16
5.3.	De invalshoek van de ongedeerde en lichtgewonde slachtoffers	18
5.4.	De invalshoek van dodelijke en zwaargewonde slachtoffers.....	20
5.5.	De registratie	21
5.6.	Samenvattend: de slachtofferinformatiesystematiek overziend.....	24
6.	VERANTWOORDELIJKHEDEN	25
6.1.	Inleiding.....	25
6.2.	Onveranderd: Wettelijke verantwoordelijkheid en proces verantwoordelijkheid	25
6.3.	Verschuiving: De samenwerking in de backoffice expliciet gemaakt.	25
6.4.	Beheer frontoffice.	26
6.5.	Beheer backoffice	27
6.6.	Taken frontoffice en backoffice in de warme fase.....	28
6.7.	Organisatorische invulling van het proces slachtofferinformatie	29
7.	NAAMGEVING: SLACHTOFFERINFORMATIESYSTEMATIEK	31
8.	VOOR- EN NADELEN VAN DE SYSTEMATIEK.....	32



8.1.	De voordelen van de beoogde systematiek	32
8.2.	De systematiek lost niet alles op	32
9.	BIJLAGE(N).....	34
9.1.	Stroomschema: invalshoek van de verwanten	34
9.2.	Stroomschema: invalshoek van het ongedeerde of lichtgewonde slachtoffer	35
9.3.	Stroomschema: invalshoek van het zwaargewonde of dodelijke slachtoffer	37
9.4.	Werkwijze LTFO	38



1. Samenvatting

1.1. Een nieuwe slachtofferinformatiesystematiek

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. Dat is om meerdere redenen problematisch. Het belangrijkste probleem is dat we daardoor de verwanten niet snel kunnen informeren en verwanten onnodig lang in onzekerheid verkeren over de situatie van hun naasten. Maar er zijn meer problemen. Het samenstellen van een slachtofferlijst kost erg veel tijd en energie. Daarnaast wekt het ontbreken van een goed overzicht van de slachtoffers de indruk dat de crisisbeheersers onvoldoende zicht hebben op de situatie om de ramp goed te kunnen bestrijden. Dat ondermijnt het vertrouwen in de crisisbeheersers.

Er zijn verschillende factoren die het samenstellen van slachtofferlijsten moeilijk maken. Direct na een ramp of groot incident is er altijd sprake van enige chaos. De hulpverleners richten zich in eerste instantie op de bestrijding van het incident en het helpen van de slachtoffers. Registratie is niet de eerste prioriteit en daardoor vaak onvolledig. Daar komt bij dat het voor de hulpverleners soms niet mogelijk is om de gegevens van de slachtoffers te noteren omdat slachtoffers buiten bewustzijn zijn, omdat identificatiepapieren verdwenen zijn of omdat ze er niet op kunnen vertrouwen dat de juiste identificatiepapieren nog bij de juiste persoon liggen. Ook zijn veel slachtoffers al van de rampplek verdwenen als de hulpverleners arriveren. Vaak is de rampplek onveilig en zoeken betrokkenen een veilig heenkomen. Ook verlaat een deel van de betrokkenen de rampplek om hulp te halen of om gewoon naar huis of het werk te gaan.

Bij het samenstellen van de slachtofferlijst maken de hulpverleners gebruik van verschillende bronnen, bijvoorbeeld van gemeenten, ambulancediensten, politie, de betrokken ziekenhuizen en bijvoorbeeld van lijsten die ze ontvangen van een reisorganisatie of ambassade. Die gegevens komen vaak niet goed met elkaar overeen. Verschillen tussen de gegevens van verschillende bronnen leiden tot veel zoekwerk. Mensen hanteren soms meerdere namen of schrijfwijzen, waardoor het zoekwerk verder gecompliceerd wordt. Mensen komen op de ene lijst wel voor, maar op de andere niet. Het is dan onduidelijk wat er met ze is gebeurd.

Naast deze praktische problemen is het goed om te benoemen dat het werk van de hulpverleningsdiensten ook bemoeilijkt kan worden doordat mensen onterechte vermissingen doorgeven of bijvoorbeeld doordat de verwanten van een slachtoffer niet met elkaar willen praten, waardoor de hulpverleners met meerdere, soms ruziënde partijen te maken krijgen. Tot slot is het van belang dat bij de identificatie van dodelijke slachtoffers zorgvuldige procedures in acht worden genomen. Dat kost vaak meer tijd dan je omwille van een snelle verwanteninformatie graag zou willen. Als je echter een verwante op de hoogte gaat brengen van het overlijden van zijn of haar naaste, wil je heel zeker weten dat die informatie klopt.

Deze problematiek is overigens niet specifiek voor Nederland. Ook in andere landen hebben de overheden problemen met het samenstellen van goede slachtofferlijsten. Hoewel rampen en landen moeilijk te vergelijken zijn, hebben we gezien dat ook bij de aardbevingen in Japan en Nieuw-Zeeland, de tsunami in 2004 en de bomaanslagen in Londen en Madrid het samenstellen van een goede slachtofferlijst zeer lastig en tijdrovend is geweest.

De nieuwe systematiek

Slachtofferlijsten worden voor verschillende doeleinden gebruikt. Het belangrijkste doel is om de verwanten zo snel mogelijk te informeren over de situatie van hun naaste. Daarnaast kunnen de gegevens echter ook van belang zijn voor nazorg aan de betrokkenen, onderzoek door de politie naar de toedracht van het incident, wederopbouw van het rampgebied etc. In september van 2010

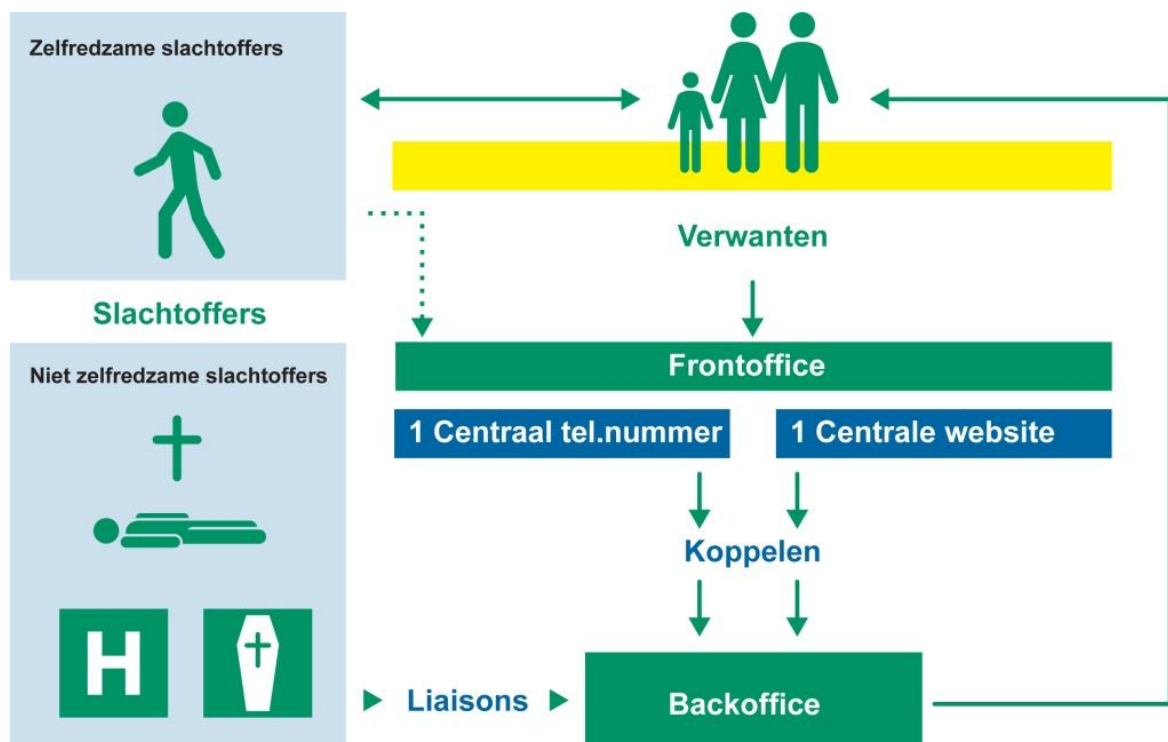


hebben de betrokken overheids- en hulpverleningsdiensten met elkaar afgesproken om een nieuwe werkwijze te ontwikkelen voor de slachtofferregistratie, waarbij het belangrijkste doel centraal staat: het informeren van verwanten.

De betrokken partijen hebben bewust gekozen voor het ontwikkelen van een nieuwe 'systematiek' en niet voor een 'systeem'. Het is verleidelijk om bij slachtofferregistratie automatisch te denken aan ICT-hulpmiddelen, maar dat is niet het primaire doel van dit project. In eerste instantie gaat het om een heldere taakverdeling tussen alle betrokken partijen en een heroverweging van de huidige werkwijze.

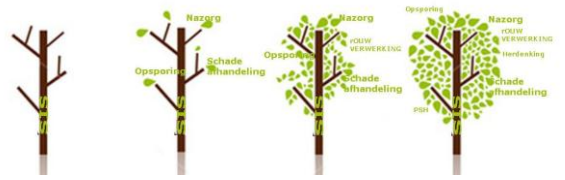
Voor het ontwerp van de nieuwe systematiek is de projectgroep uitgegaan van de twee belangrijkste doelgroepen: de slachtoffers en de verwanten. Vanuit hun perspectief is beoordeeld welke hulpverlening de overheid zou moeten bieden en vervolgens wie dat het beste kan doen. Binnen de groep slachtoffers maken we een onderscheid tussen de mensen die zelf in staat zijn om hun verwanten te informeren (zelfredzamen) en de slachtoffers die dat niet kunnen (niet-zelfredzamen).

Schematisch ziet de nieuwe systematiek er als volgt uit:



1.2.Belangrijkste verbeteringen

De belangrijkste verbetering die deze nieuwe systematiek moet bereiken, is de verwanten van slachtoffers van rampen sneller te informeren over de verblijfplaats van hun naaste. Dat bereiken we door een betere samenwerking tussen de betrokken hulpverleningsdiensten en overheden. En daarbij houden we de zorgvuldigheid op hetzelfde niveau.

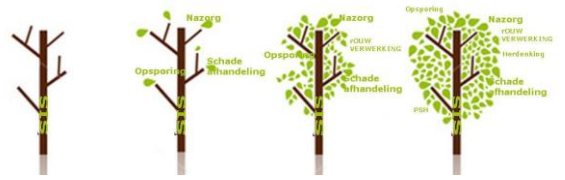


Beperk je tot wat echt nodig is

Veel tijd van de hulpverlening gaat op dit moment verloren in het uitzoeken van inconsistenties tussen verschillende lijsten en het zoeken van mogelijke slachtoffers die niet op de ramp plek aangetroffen zijn. Voor de verwanten is dit niet altijd relevant. Slachtoffers die zelfstandig naar huis zijn gegaan, hebben vaak hun verwanten al gesproken. Voor de informatie aan verwanten is het vooral belangrijk dat de overheid een overzicht heeft van de slachtoffers die niet zelf in staat zijn om hun verwanten te informeren. Over het algemeen zullen dat de zwaargewonde en overleden slachtoffers zijn. Het voorstel is daarom dat de overheid zich eerst concentreert op het registreren van die groep slachtoffers en hun verwanten. Omdat de gegevens van de zelfredzame slachtoffers later wel relevant kunnen zijn voor bijvoorbeeld nazorg en het opsporingsonderzoek, vraagt 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 geen prioriteit. Voor de registratie van de gegevens van (mogelijke) verwanten wordt een frontoffice ingericht met een website en een landelijk telefoonnummer.

Sluit zoveel mogelijk aan bij het dagelijkse werk

De ervaring is dat het opstellen van slachtofferlijsten veel zoekwerk vergt. In de praktijk zien we dat de complexiteit van het vergelijken van verschillende gegevens en identiteitsgegevens na enkele dagen wordt overgedragen aan de politie, die juist ervaring heeft met dit soort zoekwerk. Hoewel de politie dit ook niet dagelijks doet, hebben zij wel meer medewerkers die getraind zijn in het koppelen van gegevens en het controleren van identiteitsgegevens. Voorgesteld wordt daarom om het zoek- en controlewerk door medewerkers van de politie te laten doen. Voor die taak wordt in de nieuwe systematiek een backoffice ingesteld.



2. Aanleiding en doelstelling slachtofferinformatiesystematiek

2.1. Inleiding

Sinds de Bijlmerramp uit 1992 is er discussie over de organisatie en uitvoering van het informeren van verwanten van slachtoffers bij grootschalige incidenten¹. De vuurwerkramp in Enschede en de cafébrand in Volendam lieten zien dat er nog steeds geen werkbaar systematiek voorhanden was. Ook twee recentelijk incidenten lieten eenzelfde beeld zien: de Poldercrash in februari 2009 en de aanslag tijdens de Koninginnedagviering in Apeldoorn in datzelfde jaar. De ontevredenheid met de huidige systematiek van verwanteninformatie was begin 2010 aanleiding voor een debat in de Tweede Kamer.

'Uit de brief van de ministers blijkt dat net als bij het ongeluk met het vliegtuig van Turkish Airlines op 25 februari de uitwisseling van slachtofferinformatie niet goed verliep. (...) Vooral het werken met de Nationale Gewondenkaart verliep niet goed. Sommige ziekenhuizen wilden ook geen gegevens doorgeven. Dat bemoeilijkt de nabestaanden en anderen om de vraag beantwoord te krijgen waar hun dierbaren lagen. Dit is een debat om terug te kijken en lessen te trekken, maar er zijn op dit onderwerp, met name wat betreft de Nationale Gewondenkaart en de interactie van ziekenhuizen, wel heel veel parallellen met de Herculesramp. Die dateert alweer van dertien jaar geleden, namelijk uit 1996. Daar was precies op dit punt ook een witte vlek. Ik mag wel zeggen: twee witte vlekken. Je zou denken dat er in die dertien jaar wel iets verbeterd is, maar bij Apeldoorn zagen wij dat het op dit onderwerp niet goed is gegaan. Collega Teeven legde dat ook bloot en ik ben het met hem eens. Wat gaan de ministers eraan doen om ervoor te zorgen dat dit in de toekomst verbeterd?'²

De toenmalige minister van BZK antwoordde dat 'het niet langer verteerbaar is dat na een calamiteit mensen ten einde raad zijn omdat ze niet weten waar hun dierbaren verblijven'.³ GHOR Nederland kreeg daarom subsidie van de minister om tot een aanpak (roadmap) te komen voor een nationale slachtoffervolgsystematiek.⁴ Een belangrijk uitgangspunt voor de minister was dat de nieuwe slachtoffervolgsystematiek – in tegenstelling tot de huidige systematiek – werkbaar zou moeten zijn.

'Er is wel een landelijke registratie, maar die wordt kennelijk niet gebruikt. We moeten dus opnieuw met elkaar afspreken dat iedereen meedoet aan een landelijke registratie, maar kennelijk is die registratie niet zodanig dat iedereen zegt: daar kunnen we gemakkelijk mee werken.'⁵

Eind 2010 is een onder begeleiding van een stuurgroep⁶ een projectgroep aan de slag gegaan om in lijn met het gestelde van de minister van BZK tot een uitwerking van een slachtoffervolgsystematiek te komen. GHOR Nederland heeft hierover ook afspraken gemaakt met het Veiligheidsberaad.⁷

¹ In deze rapportage wordt gesproken van grootschalige incidenten. Waar grootschalige incidenten staat, kan ook rampen of crises gelezen worden.

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 32 054, nr. 2, p. 7.

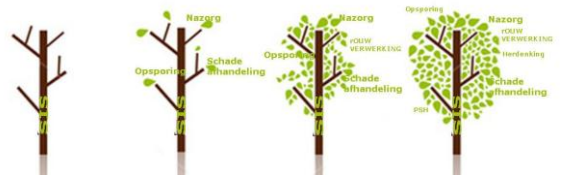
³ Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 32 054, nr. 2.

⁴ Brief BZK aan GHOR-NL kenmerk 2009-0000632786.

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2009-2010, 32 054, nr. 2, p. 22.

⁶ PVA SVS definitief dec 2010.

⁷ Uit: *De GHOR-keten versterkt*.



2.2. Het primaire doel: verwanteninformatie

Vanuit de onderkenning dat verwanten na een grootschalig incident sneller en beter geïnformeerd dienen te worden (zie de formulering van de minister in de inleiding) en mede naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek Slachtofferregistratie in redelijkheid en rationaliteit⁸ en na een landelijke multidisciplinaire bijeenkomst van 28 september 2010⁹ is het primaire doel van slachtofferregistratie gesteld op: **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 zoals gezegd vooral om zekerheid over de identiteit, de medische status en de (eind)locatie van het slachtoffer.*¹⁰

De systematiek houdt er zijdelings rekening mee dat er meer belangen zijn dan ‘alleen’ het informeren van verwanten. Bij het opstellen van bijvoorbeeld een slachtofferlijst zijn onvermijdelijk veel actoren betrokken van binnen en buiten de overheid die eigen verantwoordelijkheden en belangen hebben. Slachtofferregistratie door de politie zal bijvoorbeeld primair plaatsvinden in verband met een justitieel onderzoek. Consequentie voor de systematiek is dat er rekening moet worden gehouden met meerdere actoren en dat de hoofdzaak is de verwant adequaat te informeren.

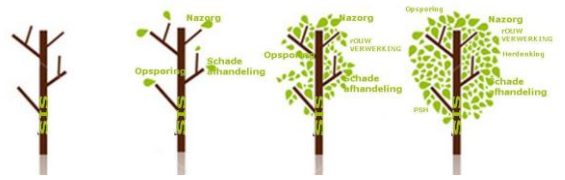
De systematiek zal de overige processen die in de warme fase worden gestart uiteraard niet belemmeren, niet overnemen en niet overbodig maken. Zo zal de politie de systematiek combineren met haar andere registraties, omdat er vanuit de reguliere politieprocessen een bredere registratie van bij (grootschalige) incidenten betrokken personen wordt aangehouden. Data vanuit het registratiesysteem van de politie staan - voor zover relevant – ter beschikking van het verwanteninformatieproces. Daarnaast staan de gegevens van de slachtofferinformatiesystematiek ook ter beschikking van de politie voor de uitvoering van overige politietaken met betrekking tot het (grootschalige) incident.

⁸ Een onderzoek uitgevoerd in opdracht van de veiligheidsregio Kennemerland en de Brandweer/GHOR Amsterdam-Amstelland.

⁹ Op 28 september 2010 heeft GHOR Nederland in samenwerking met het Veiligheidsberaad en de ministeries van BZK en VWS een landelijke multidisciplinaire bijeenkomst georganiseerd om met de betrokken partijen vast te stellen wat het doel en de uitgangspunten van de slachtoffersystematiek zouden moeten zijn. Zie ook bijvoorbeeld M. Hoorweg (2010).

‘Slachtofferregistratie na rampen’ in *Magazine voor nationale veiligheid en crisisbeheersing*, november/december 2010.

¹⁰ I. Helsloot, A.Scholtens, E.Warners (2011). Slachtofferregistratie in redelijkheid en realiteit. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de veiligheidsregio Kennemerland en de Brandweer/GHOR Amsterdam-Amstelland.



3.Definities

3.1.Inleiding

In dit hoofdstuk geven we de definities van de verschillende begrippen die in het project gehanteerd worden. Als eerste wordt ingegaan op het kernbegrip 'verwanteninformatie'.

3.2.De term verwanteninformatie

Deze is als volgt gedefinieerd:

Onder verwanteninformatie wordt verstaan het informeren van verwanten over de betrokkenheid van hun naasten bij een grootschalig incident, hun medische toestand op hoofdlijnen en hun locatie.

De slachtofferinformatiesystematiek (SIS) betreft dan de wijze waarop overheden en (hulp)organisaties de verwanteninformatie vormgeven, dat wil zeggen het proces van registreren van slachtoffers en het informeren van verwanten, en welke partijen daar een rol in hebben, telkens met het primaire doel om de verwanten snel en zorgvuldig te informeren.

3.3.Overige begrippen gedefinieerd

In deze paragraaf worden de begrippen die relevant zijn voor de slachtofferinformatiesystematiek toegelicht.

In de systematiek wordt een onderscheid gemaakt in de status en de positie van de betrokkene. De volgende begrippen worden gehanteerd:

- Vermist persoon
- Slachtoffer
- Verwant
- Zelfredzaamheid

In de systematiek worden verschillende subprocessen genoemd. De volgende subprocessen worden in dit hoofdstuk gedefinieerd:

- Identificeren
- Lokaliseren
- Registreren
- Koppelen
- Intake
- Informeren (van verwanten)

Vermiste persoon

De persoon van wie een verwant denkt dat hij/zij betrokken is bij een (grootschalig) incident en ook als zodanig door de verwant is aangemeld bij de verantwoordelijke overheidsorganisatie.

Slachtoffer

In aansluiting op de landelijke CRIB-richtlijnen wordt een slachtoffer gedefinieerd als 'degene die – al dan niet gewond of overleden – op het rampterrein wordt aangetroffen dan wel degene die verbleef op de locatie waar de ramp of het zware ongeval zich heeft voorgedaan en die het rampterrein is ontvlucht.'



Verwant

Een verwant is een persoon met een relatie tot een (vermeend) slachtoffer (en die geïnformeerd wil worden over het desbetreffende slachtoffer). Binnen de groep van verwanten wordt een 'contactpersoon verwanten' onderscheiden, dat wil zeggen één van de (geverifieerde) verwanten die als contactpersoon voor alle verwanten van het desbetreffende slachtoffer fungeert (zie ook hoofdstuk 5.2).

Intermezzo: Good practice 'contactpersoon verwanten'

In het Calamiteitenhospitaal / UMC Utrecht wordt al een aantal jaren volgens deze procedure

(aanwijzen van één contactpersoon voor de verwanten van het desbetreffende familielid) gewerkt.

Men heeft hier volgens eigen zeggen (vanuit het oogpunt van het ziekenhuis) goede ervaringen mee.

Zelfredzaamheid

Alle handelingen van burgers om crisissituaties te voorkomen en om zichzelf tijdens crisissituaties te (kunnen) helpen, de gevolgen te beperken en verwanten te informeren.

Identificeren

Met het identificeren van slachtoffers wordt bedoeld het vaststellen en vastleggen van de identiteit van een slachtoffer op basis van gevalideerde informatie. De systematiek gaat ervan uit dat identificatie van slachtoffers alleen aan de orde is voor doden en zwaargewonden die niet in staat zijn om hun identiteit kenbaar te maken en mede daardoor geen contact kunnen leggen met verwanten. Voor de identificatie van dodelijke slachtoffers zal gebruik worden gemaakt van de identificatieprocedure van het Landelijk Team Forensische Opsporing (LTFO) (zie ook paragraaf 5.3)

Lokaliseren

Onder lokaliseren verstaan we de plaatsbepaling van een slachtoffer ('X, Y-coördinaat'). De voorgestelde systematiek voorziet in het bepalen van de eindlocatie van doden en zwaargewonden die niet in staat zijn om hun identiteit kenbaar te maken en mede daardoor geen contact kunnen leggen met verwanten (bijvoorbeeld omdat zij buiten bewustzijn zijn en/of geen identiteitsbewijs bij zich hebben en/of nog te jong zijn). Met eindlocatie wordt bedoeld op een ziekenhuis of een (evt. ad hoc ingericht) mortuarium.

Registreren

Onder registreren wordt verstaan het vastleggen van gegevens van slachtoffers, verwanten en vermisten en eventueel het verifiëren van die gegevens.

Koppelen

Koppelen is het proces van combineren van de gegevens van slachtoffers met de gegevens van verwanten. De gegevens uit de stappen lokaliseren en identificeren van het slachtoffer en de gegevens van de (geverifieerde) verwanten worden samengebracht. Bij het koppelen worden de gegevens zoveel mogelijk ontdaan van dubbelingen en fouten. De opbrengst is een lijst van slachtoffers met daaraan gekoppeld minimaal de gegevens van de contactpersoon van de verwanten van het slachtoffer.

Intake

Het proces dat de verwant het eerste contactmoment biedt en waar de verwant gefaciliteerd wordt (telefoon/internet) om de vermiste persoon en de gegevens daarvan evenals de gegevens van de melding makende verwant te registreren.

Informeren

Het informeren van verwanten behelst het geven van informatie aan een verwant over:



- de gebeurtenis (kort en krachtig)
- de verdere procesafhandeling
- de verblijfplaats van het slachtoffer
- de doorverwijzing naar de verblijfplaats of instantie die zorg draagt voor de gewonde of het lichaam.



4. Uitgangspunten

4.1. Inleiding

Naast het benoemen van het primaire doel van dit project – het informeren van verwanten – zijn in de startfase van het project ten behoeve van de concrete uitwerking voor de slachtofferinformatiesystematiek acht uitgangspunten door de stuurgroep benoemd en vastgesteld.¹¹ In dit hoofdstuk worden deze uitgangspunten nader uitgewerkt. Daarnaast worden in dit hoofdstuk twee extra uitgangspunten benoemd die voortkomen uit internationale leerervaringen.

4.2. De uitgangspunten

1. De burger heeft een eigen verantwoordelijkheid; de zorgtaak van de overheid betekent niet dat de eigen verantwoordelijkheid van de burger wordt overgenomen tijdens een ramp of crisis. De systematiek gaat zoveel mogelijk uit van de zelfredzaamheid van slachtoffers en verwanten.

Zelfredzame slachtoffers

Voor de ongedeerde en lichtgewonde slachtoffers geldt dat de crisisorganisatie in algemene zin ingericht moet worden om (zelf)redzaamheid van (niet- en lichtgewonde) slachtoffers en hun verwanten mogelijk te maken en te faciliteren. Dit betekent meer specifiek dat het deze groep van slachtoffers mogelijk moet worden gemaakt om zo snel mogelijk met hun verwanten te communiceren.

Vanuit het proces verwanteninformatie geredeneerd is registratie door professionele hulpverlening dan ook geen noodzaak. Vanzelfsprekend kan registratie van licht of niet gewonde slachtoffers wenselijk of zelfs noodzakelijk zijn voor andere processen zoals (het monitoren van) de nazorg, de nafase of het strafrechtelijk onderzoek.

Met betrekking tot de crisisbeheersingsprocessen nazorg, nafase en opsporing wordt in de systematiek benadrukt dat zelfredzame slachtoffers gevraagd wordt zich te registreren ten behoeve van deze processen. Overige crisispartners kunnen en zullen (zelfredzame) slachtoffers registreren indien zij dit nodig achten.

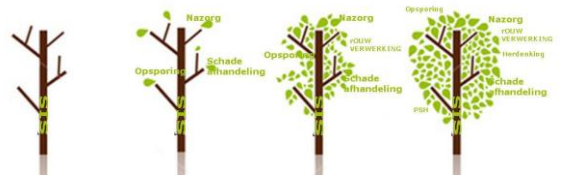
Het is dus niet gezegd dat zelfredzamen totaal niet geregistreerd worden, alleen in het geval van verwanteninformatie draagt registratie van zelfredzamen niet bij tot het sneller behalen van de primaire doelstelling, namelijk: het op accurate wijze en (zo) snel (als mogelijk) zekerheid verschaffen aan verwanten over de status van het slachtoffer. Het herenigen en informeren op individueel niveau staat centraal.

Niet-zelfredzame slachtoffers

Met niet-zelfredzame slachtoffers wordt bedoeld op vooral zwaargewonde en dodelijke slachtoffers. Het gaat dan vooral om de zwaargewonde slachtoffers die niet in staat zijn om hun identiteit kenbaar te maken en geen contact kunnen leggen met hun verwanten. De zorg van de overheid(sorganisaties) richt zich op het informeren van de verwanten van deze doelgroep van zwaargewonde en dodelijke slachtoffers.¹²

¹¹ Deze zijn gebaseerd op de bevindingen in *Slachtofferregistratie in redelijkheid en realiteit* en gepresenteerd op de landelijke multidisciplinaire bijeenkomst van 28 september 2010.

¹² Merk dus op dat de zwaargewonde slachtoffers die nog wel in staat zijn om te communiceren met hun verwanten in de systematiek als zelfredzaam worden beschouwd.



De aandacht van de crisisorganisatie gaat, in deze systematiek, vooral uit naar de zwaargewonden en dodelijke slachtoffers. Minder aandacht, in deze systematiek, gaat uit naar de groep zelfredzamen. Deze groep is namelijk zelf in staat hun verwanten te informeren.

2. De systematiek vergt een multidisciplinaire verantwoordelijkheid voor wat betreft participatie. Naast deze multidisciplinaire verantwoordelijkheid behouden de betrokken partijen eigen (wettelijke) verantwoordelijkheden voor hulpverlening en registratie. De betrokken partijen realiseren zich dat hun eigen registratie input is voor deze systematiek en dat zij een deelverantwoordelijkheid hebben voor het functioneren van de systematiek. Zij zorgen daadwerkelijk voor de informatie-uitwisseling.
3. De systematiek sluit aan op de dagelijkse werkwijze en routine van hulpverleners. Om de systematiek te laten werken, kan het wenselijk zijn om de dagelijkse werkwijzen en routines op punten aan te passen.

In de systematiek wordt de huidige praktijk gelegitimeerd dat de politie, net zoals bij dagelijkse ongevallen, zorgt voor de identificatie en het overzicht van dodelijke en zwaargewonde slachtoffers en het registreren en informeren van hun verwanten.

4. De systematiek is crisisonafhankelijk; de systematiek kan toegepast worden bij alle typen rampen en crises in het binnenland.
5. Slachtofferregistratie overstijgt per definitie de schaal van de veiligheidsregio's, dus om goed te functioneren moet het een landelijke systematiek zijn. De overstijging van de veiligheidsregio's betreft overigens met name de effecten (slachtoffers komen uit alle regio's), niet de verantwoordelijkheid voor de bronbestrijding. Alle betrokken partijen dragen zorg voor aansluiting op de landelijk vastgestelde systematiek.
6. De systematiek belemmert niet (onnodig) het strafrechtelijk onderzoek.
7. De systematiek lost niet alle knelpunten op; een crisis kenmerkt zich per definitie door tijdsdruk, onzekerheid en ontbrekende informatie. De systematiek geeft geen 100 procent garantie dat de verwanten van de slachtoffers binnen een voor hen aanvaardbare termijn geïnformeerd zijn over het lot van het slachtoffer. Communicatie met de betrokken partijen en het publiek over het doel, de mogelijkheden en beperkingen van slachtofferregistratie is onderdeel van de systematiek.
8. De systematiek is ontwikkeld voor Nederland. De verwanteninformatie na (grootschalige) incidenten in het buitenland waarbij Nederlanders zijn betrokken, wordt door het Ministerie van Buitenlandse Zaken gecoördineerd en vaak in samenwerking met de dienstdoende alarmcentrale(s) van de reisverzekeraars en de betrokken burgemeester(s) uitgevoerd.

Afgezien van de uitgangspunten die door de stuurgroep zijn vastgesteld, bieden ook leerervaringen ankerpunten voor het hoofdontwerp van de SIS.

9. Richt de systematiek zo in dat regelmatig met de verwanten wordt gecommuniceerd. De betekenis van deze leerervaring is dat er ook actief gecommuniceerd wordt met verwanten indien er (nog) onzekerheid is over locatie en de toestand van het slachtoffer. Voor een verwant is proces- en onzekerheidsinformatie ook vitale informatie.



10. Houd binnen de verwanteninformatie rekening met de sociale media.
 Bijvoorbeeld door sociale media te benutten bij het koppelen van verwanten en slachtoffers. Accepteer dat de (informatie)positie van de overheid veranderd is en zie dit als een kans om burgers te betrekken bij het proces. Internationale leerervaringen (Tsunami 2004, Tsunami 2011) hebben ons geleerd dat het vrijgeven van een lijst met vermisten helpt bij het sneller opschonen van de lijst en het daardoor ook sneller kunnen koppelen van verwanten en slachtoffers.



5. De Slachtofferinformatiesystematiek nader uitgewerkt

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de systematiek in detail uitgewerkt. Drie invalshoeken worden onderscheiden:

1. De invalshoek van de verwanten: de zoektocht (paragraaf 5.2)
2. De invalshoek van licht- of ongedeerde slachtoffers (paragraaf 5.3),
3. De invalshoek van doden en zwaargewonde slachtoffers (paragraaf 5.4)

Daarnaast worden twee deelprocessen beschreven, namelijk het proces 'intake' en het proces 'koppelen'. In een afsluitende paragraaf wordt de gehele systematiek 'overzien' in een samenvatting.

5.2. De invalshoek van de verwanten

Een belangrijk uitgangspunt van de slachtofferinformatiesystematiek is dat de verwanten zelf op zoek zullen gaan naar informatie over de vermisten. Evaluaties van (grootschalige) incidenten laten zien dat verwanten inventief zijn en verschillende informatiekanalen aanboren om te achterhalen of de vermiste¹³ betrokken is bij het (grootschalige) incident, waar hij of zij is en hoe het met hem of haar gesteld is.

Dat verwanten bij een (grootschalig) incident direct (mobiel) contact zoeken met de vermiste lijkt het meest voor de hand te liggen. Indien dat niet tot stand kan komen, om welke reden dan ook, zal de verwant elke pogingen ondernemen om de informatie op een andere manier te verkrijgen. Bijvoorbeeld door het bekijken van Tv-uitzendingen, door contact te zoeken met overige verwanten/familieleden, het bellen van informatienummers van de overheid, 112-centrale, gemeenten, bedrijven, reisorganisaties et cetera. In sommige gevallen zal de verwant naar de plaats incident gaan om de vermiste te zoeken.

¹³ Waar vermisten staat, kan ook familielid, vriend, buurman, collega etc. zijn. We volstaan in deze rapportage gemakshalve met "vermisten".



Verwanten



Om in deze invalshoek enige ordening aan te brengen, wordt onderscheid gemaakt naar intern en extern zoeken van informatie.

Onder *intern* zoeken van informatie wordt verstaan dat de verwant binnen zijn (familie of kennissen) kring en sociale netwerk op zoek gaat naar informatie.

Onder *extern* zoeken van informatie wordt verstaan dat de verwant bij overheidsinstanties (zoals de gemeente, politie, alarmcentrale, et cetera) of bij private organisaties (reisorganisatie, bedrijven) op zoek gaat naar informatie.

Een verwant zal over het algemeen eerst intern en daarna pas extern gaan zoeken.

De scope van de systematiek is de rol van de overheid en beperkt zich tot het gedeelte waar informatie bij overheidsinstanties wordt gehaald of verkregen (zie het middelste blok in de figuur).

Wanneer de verwant niet in contact kan komen met de vermiste en ook in zijn of haar eigen netwerk geen informatie over de vermiste kan vinden (intern zoeken), dan kan de verwant zich registreren bij de overheid. In de nieuwe systematiek wordt uitgegaan van twee manieren van (zelf)registratie door verwanten:

- 1) Een telefonische mogelijkheid tot registratie door het bellen van een centraal verwantennummer.
- 2) Een digitale mogelijkheid tot registratie door het invullen van een formulier op een centrale website.



Deze twee mogelijkheden geven verwanten de ruimte het medium te kiezen waaraan zij de meeste behoefte hebben. Het doel van verwantenregistratie is de verwant de mogelijkheid te bieden zich te melden bij één centraal overheidsloket (de frontoffice), om hereniging te bespoedigen.

Verwanten zullen geattendeerd worden vooral gebruik te maken van de website. Voordeel van een website boven de telefonische mogelijkheid om zich te registreren is dat de verwant niet afhankelijk is van de openingstijden van het verwantennummer en zelf het tijdstip bepaalt.



Vermoeden dat familielid betrokken is



Een gedetailleerd schema van 'De zoektocht van verwanten' is te vinden in Hoofdstuk 9 Bijlagen

5.3. De invalshoek van de ongedeerde en lichtgewonde slachtoffers

Het uitgangspunt bij het informeren van verwanten van ongedeerde en lichtgewonde slachtoffers is dat ongedeerde en lichtgewonde slachtoffers zelfredzaam zijn. Dat wil onder andere zeggen dat zij zelf in staat zijn om hun verwant(en) te informeren, omdat zij dit zelf kunnen 'organiseren', bijvoorbeeld door met de eigen of een geleende mobiele telefoon te bellen.

Slachtoffers die zelfstandig de plaats incident hebben verlaten en naar huis zijn gegaan, zullen op enig moment vanuit huis contact opnemen met hun verwanten (mochten ze dat al niet eerder hebben gedaan). Deze slachtoffers hebben geen contact met de hulpverleners en zijn dus ook niet ter plekke geregistreerd.

Het deel van de lichtgewonde en ongedeerde slachtoffers dat nog niet zelfstandig het rampterrein heeft verlaten, zal worden opgevangen in een opvanglocatie.

Vanuit verwanteninformatie geredeneerd is registratie door de hulpverleners niet noodzakelijk. Vanzelfsprekend kan registratie van zelfredzame slachtoffers wenselijk of zelfs noodzakelijk zijn voor andere processen zoals (het monitoren van) de nazorg, de nafase of het strafrechtelijk onderzoek.



De relatie tot overige hulpverleningsprocessen

Met betrekking tot de nazorg, nafase en opsporing wordt in de systematiek benadrukt dat het zelfredzame slachtoffer uitgenodigd wordt om zich te registreren ten behoeve van bovengenoemde crisisbeheersingsprocessen. Overige crisispartners kunnen en zullen (zelfredzame) slachtoffers registreren indien zij dit nodig achten. Het is dus niet gezegd dat zelfredzamen totaal niet geregistreerd worden, alleen in het geval van verwanteninformatie draagt registratie van zelfredzamen niet bij tot het sneller behalen van de doelstelling: het op accurate wijze en (zo) snel (als mogelijk) zekerheid verschaffen aan verwanten over de status van het slachtoffer. Omdat het slachtoffer dit namelijk *zelf* doet richting zijn verwant, zonder voorafgaande registratie.



De systematiek voor lichtgewonden en ongedeerden zal concreet voor hulpverleners in de opvanglocatie betekenen dat:

- men deze groep aanspoort actief contact te zoeken met de verwant(en)
- men deze groep faciliteert om in contact te komen met verwanten (regelen mobiele telefoons, regelen van taxi, regelen van internetverbinding, achterhalen van telefoonnummers)
- men deze groepen goed informeert over de mogelijkheid tot registratie (in relatie tot de nazorg, nafase en opsporing) en de redenen waarom dit voor hen belangrijk kan zijn.

Een gedetailleerd schema is te vinden in Hoofdstuk 9 Bijlagen



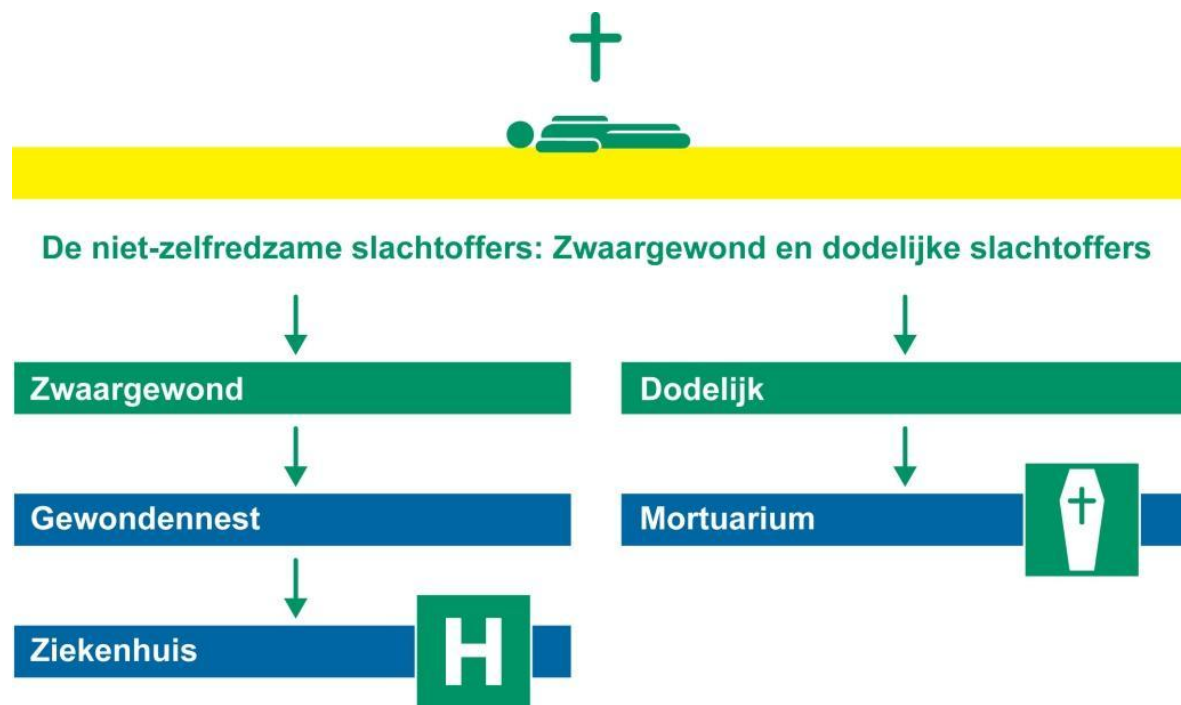
5.4.De invalshoek van dodelijke en zwaargewonde slachtoffers

Zwaargewonde slachtoffers

Voor de systematiek is onderscheid te maken in

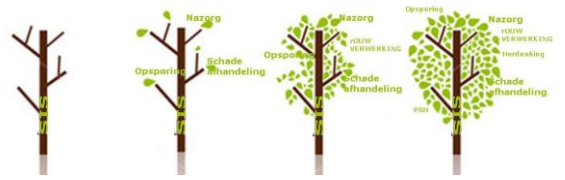
- a) zwaargewonde slachtoffers die nog zelf in staat zijn om hun verwant te informeren (op de plaats van het incident, in de ambulance of in het ziekenhuis) en
- b) slachtoffers die dit niet kunnen (omdat ze hun identiteit niet kenbaar kunnen maken of niet in staat zijn om contact te leggen met hun verwanten, bijvoorbeeld omdat ze buiten kennis zijn). Alle zwaargewonde slachtoffers worden op enig moment naar het ziekenhuis vervoerd; ofwel door burgers, ofwel door ambulances.

Hiermee wordt de *eindlocatie* (in de systematiek) van een zwaargewond slachtoffer altijd het ziekenhuis. De *eindlocatie* (in de systematiek) van een dodelijk slachtoffer is het mortuarium



In een ziekenhuis staat vanzelfsprekend de acute zorg voor het slachtoffer voorop. Tijdens en vooral na de behandeling zal altijd geprobeerd worden om de identiteit van het zwaargewonde slachtoffer te achterhalen. Dit proces is in een crisissituatie niet anders dan bij een 'normale' ziekenhuisopname waarbij de gegevens van een patiënt op voorhand niet bekend zijn. De zwaargewonde slachtoffers die in staat zijn om hun identiteit kenbaar te maken, zullen met ondersteuning van het ziekenhuis herenigd worden met hun verwanten. In de ZiROP-procedures van de ziekenhuizen wordt deze handeling beschreven.

Wanneer het ziekenhuis niet achter de identiteit van het slachtoffer kan komen, wordt in het merendeel van de gevallen (afhankelijk van het ziekenhuis) de politie ingeschakeld. In de systematiek zal de politie hier niet (meer) op wachten, maar zelf naar de ziekenhuizen gaan om daar ondersteuning te bieden bij het identificeren van de zwaargewonde slachtoffers en hun identiteit te registreren.



Dodelijke slachtoffers

De procedure voor een zwaargewond slachtoffer die zijn of haar identiteit niet kenbaar kan maken zal ook gelden voor de dodelijke slachtoffers. De betrokken (tijdelijke) mortuaria worden actief benaderd door de politie om zo snel mogelijk de eerste gegevens over de dodelijke slachtoffers te verzamelen.

Het identificatieproces van een dodelijk slachtoffer zal door het LTFO worden uitgevoerd, conform de Interpol-standaard. De zorgvuldigheid van dit proces staat (soms) haaks op de wens van de verwanten om zo spoedig mogelijk duidelijkheid te krijgen over status en positie van de vermiste. Afhankelijk van de situatie zal door de verantwoordelijken in dit identificatieproces steeds opnieuw worden afgewogen of een daadwerkelijke dan wel een fotoconfrontatie door verwanten met dodelijke slachtoffers gedurende het identificatieproces mogelijk kan zijn.

Volgens de Interpol standaard geldt een identificatie op een enkele visuele herkenning niet als identificatie, maar slechts als herkenning. In communicatie met verwanten zal dit dan ook goed moeten worden gecommuniceerd en uitgelegd.

Opstellen lijsten

Binnen de systematiek worden voor het proces van het koppelen van de gegevens drie lijsten gebruikt te weten;

- een vermistenlijst (incl. verwanten);
- een lijst met (zwaargewonde) slachtoffers, en;
- een lijst met dodelijke slachtoffers.

Over de identiteit van zwaargewonde en dodelijke slachtoffers dient in de communicatie zeer terughoudend te worden omgegaan.

Anders is dat met de vermistenlijst. Internationale ervaringen laten zien dat het publiceren van een globale vermistenlijst én het oproepen om de lijst compleet en betrouwbaar te maken goed werkt. Daarnaast beïnvloedt het de publieke opinie ook op positieve wijze.

Overige lijsten

De bovenstaande lijsten worden primair gebruikt om gegevens te koppelen met als uiteindelijk doel de hereniging of de aanzegging te bespoedigen. Afhankelijk van het karakter van het (grootschalig) incident kunnen de gegevens uit deze lijsten worden gebruikt voor andere doeleinden zoals opsporing, nafase en nazorg.

Verder is het denkbaar dat voor de afhandeling van het (grootschalig) incident er door de crisispartners meerdere lijsten worden opgesteld voor andere doeleinden dan verwanteninformatie.

Een gedetailleerd schema 'Dodelijke en zwaargewonde slachtoffers' is te vinden in Hoofdstuk 9 Bijlagen

5.5.De registratie

Het proces van registratie kan in twee subprocessen worden verdeeld:

- het proces intake (frontoffice) en
- het proces koppelen (backoffice)

Het proces intake (frontoffice)

Binnen het proces intake wordt door het inschakelen van een centraal telefoonnummer (een callcenter) en het openstellen van een centrale website de registratie van verwanten en vermisten gefaciliteerd en georganiseerd Het resultaat van dit proces is een lijst van vermisten gekoppeld aan verwanten. Dit is de informatiebasis voor het verdere koppelproces.



Het proces wordt opgestart door het activeren van een callcenter en webcenter, beiden verantwoordelijk voor de intake van de binnen komende informatie over vermisten en verwanten.

Het callcenter is alleen bedoeld voor de verzameling van gegevens. Het geeft geen informatie aan verwanten over vermisten en biedt ook geen (algemene) informatie over het (grootschalige) incident.

Het proces koppelen (backoffice)

In dit proces worden de gegevens afkomstig van het proces intake gekoppeld aan verkregen gegevens uit bijvoorbeeld betrokken ziekenhuizen en mortuaria over de slachtoffers. Het hoofdproces is om de verzamelde gegevens van slachtoffers en verwanten te koppelen en de hereniging tussen verwanten en (zwaargewonde) slachtoffers te bespoedigen. Tussenproducten zijn lijsten van vermiste personen en slachtoffers. Binnen het backoffice proces worden de gegevens van beide lijsten met elkaar vergeleken om koppelingen tussen verwanten en slachtoffers te realiseren.

Het proces wordt opgestart door het activeren van de backoffice.

De backoffice is verantwoordelijk voor het realiseren van de koppeling tussen verwanten en (zwaargewonde) slachtoffers. Daartoe onderhoudt de backoffice contacten met de betrokken ziekenhuizen en mortuaria, de (geverifieerde) verwanten en draagt zorg voor het verstrekken van informatie aan de politie om het inwinnen van gegevens van verwanten en vermisten te bespoedigen en daarmee ook het proces van identificatie en het informeren van de verwanten van een (zwaargewond) slachtoffer over status en verblijfplaats slachtoffer te ondersteunen. Tevens bewaakt zij het proces van het “aanzeggen” door de politie.

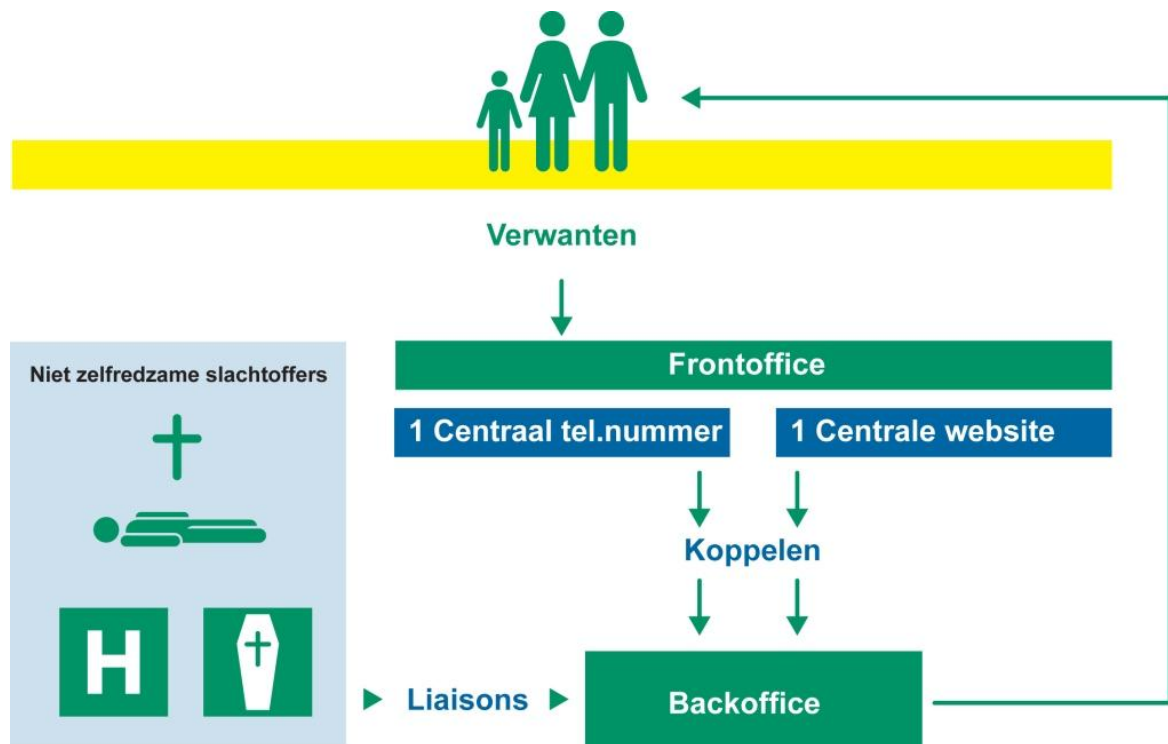
De basis voor de backoffice wordt gevormd door een team van professionals die hun professionele deskundigheid en ervaring inbrengen voor het proces slachtofferinformatie. Die basis bestaat uit een kernteam, dat wordt gevormd door leden LTFO. Het kernteam wordt ondersteund door vertegenwoordigers van gemeenten, politie, GHOR en eventueel psychosociale hulpverleners, die specifieke ondersteuning aan het kernteam leveren. De gemeente levert de liaison die kennis heeft van de gemeentelijke processen. De GHOR levert een liaison met kennis over en contacten binnen de witte kolom. Via de GHOR kan indien noodzakelijk medisch expertise ingeschakeld worden.

Aansturing

De backoffice zal in de warme fase worden aangestuurd en gecoördineerd door de coördinator backoffice van de gemeente. Daarmee blijft het team bevolkingszorg van de gemeente verantwoordelijk voor het proces. Binnen de backoffice leveren de deelnemers hun professionele inbreng, waarbij de politie (als regel in de vorm van het LTFO) zijn deskundigheid inbrengt.

Het starten van het proces slachtofferinformatie

Het starten van het proces slachtofferinformatie is een beslissing die door de burgemeester of in geval van een (dreigende) ramp of crisis van meer dan plaatselijke betekenis de voorzitter van de veiligheidsregio wordt genomen en gemandateerd kan worden. De afwegingscriteria zijn een mix van de omvang van het (grootschalig) incident, de aantallen betrokkenen, aantallen niet zelfredzame slachtoffers en bijvoorbeeld de maatschappelijke impact van het (grootschalige) incident.



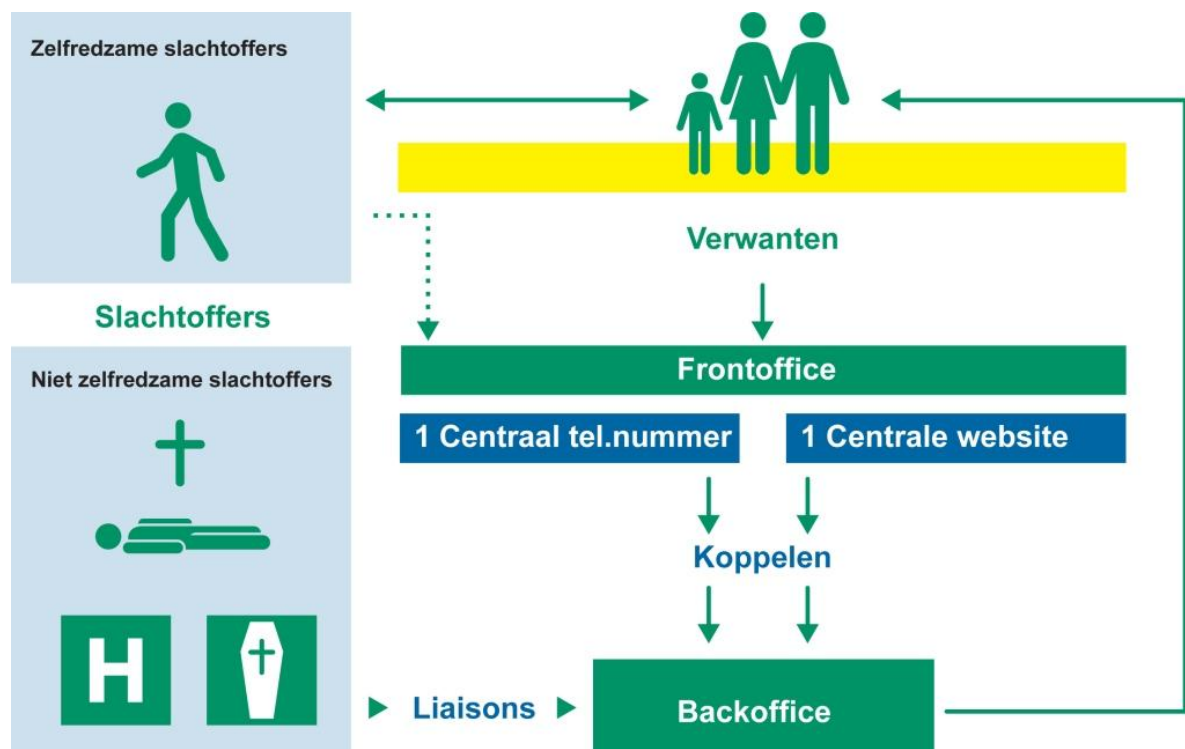
Het beëindigen van het proces slachtofferinformatie

Door de coördinator backoffice in overleg met de AC bevolkingszorg en de burgemeester of in geval van een ramp of crisis van meer dan plaatselijke betekenis door de voorzitter van de veiligheidsregio.



5.6.Samenvattend: de slachtofferinformatiesystematiek overziend

In dit hoofdstuk is de slachtofferinformatiesystematiek nader beschreven. In de systematiek wordt onderscheid gemaakt tussen zelfredzame en niet zelfredzame slachtoffers. Een belangrijk uitgangspunt in de systematiek is dat veel slachtoffers (en hun verwanten) zelfredzaam zijn bij (grootschalige) incidenten en daarmee elkaar zonder tussenkomst van de overheid zullen informeren. Registratie van deze zelfredzame slachtoffers, met als doel om de verwanten te informeren, zal dan ook niet meer plaatsvinden. De rol van de overheid is in de systematiek om de zelfredzaamheid van slachtoffers te ondersteunen en te faciliteren, zodat zij zoveel mogelijk zelf hun verwanten kunnen informeren. Dit ondersteunen gebeurt enerzijds op de plaats incident door mobiele telefoons en laptops met telefoongidsen beschikbaar te stellen (een internetcafé als het ware), en anderzijds door verwanten de mogelijkheid te bieden zich bij een centraal loket te registreren. Dit centraal loket is de frontoffice en bestaat uit een callcenter en een webcenter.



Door onderscheid te maken tussen zelfredzame en niet-zelfredzame slachtoffers, ontstaat er meer ruimte om aandacht te geven aan de groep slachtoffers waar het echt om gaat: de slachtoffers die niet in staat zijn om hun verwanten zelf te informeren. Om de koppeling van deze slachtoffers en hun verwanten te bespoedigen, is er in de systematiek voorzien in een backoffice. Deze backoffice bestaat uit een multidisciplinair team van professionals die zorgt voor de koppeling van verwanten en slachtoffers en de (geverifieerde) verwanten hierover informeert. Daarnaast levert de backoffice de slachtofferlijsten en een lijst met vermisten.



6. Verantwoordelijkheden

6.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de beoogde verantwoordelijkheden van de verschillende actoren in de systematiek beschreven. De stuurgroep heeft bij aanvang van het project de wens uitgesproken zoveel mogelijk een oplossing te zoeken binnen de bestaande wet- en regelgeving.

6.2. Onveranderd: Wettelijke verantwoordelijkheid en proces verantwoordelijkheid

De wettelijke verantwoordelijkheid betreft:

- 1) de verantwoordelijkheid voor de voorbereiding (koude fase)
- 2) de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het proces slachtofferinformatie tijdens een ramp of een crisis (warme fase)

Beide aspecten zullen hieronder worden beschreven.

1) Koude fase

Binnen de systematiek van de Wet veiligheidsregio's en het Besluit veiligheidsregio's zijn de colleges van B&W verantwoordelijk voor een gedegen voorbereiding van de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Op grond van de wet dragen de gemeenten deze verantwoordelijkheid over aan de veiligheidsregio's. De veiligheidsregio heeft dan ook de verantwoordelijkheid om de verschillende processen, zoals het registreren van slachtoffers en het informeren van verwanten, voor te bereiden. Benadrukt wordt dat de verantwoordelijkheid voor de voorbereiding van het proces slachtofferinformatie behoort en blijft behoren bij de veiligheidsregio, zodat de formele procesverantwoordelijkheid plaatsvindt conform de wettelijke regeling.

2) Warme fase

Tijdens een ramp of een crisis heeft het team bevolkingszorg (aangewezen door het college van burgemeesters en wethouders) de wettelijke verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de registratie van slachtoffers. Voorts heeft een burgemeester, of in het geval van een (dreigende) ramp of crisis van meer dan plaatselijke betekenis de voorzitter van een veiligheidsregio, tijdens een ramp of crisis het opperbevel. Met andere woorden: alle crisisbestrijdende en beheersende processen worden uiteindelijk onder de verantwoordelijkheid van de burgemeester uitgevoerd, of in geval van een (dreigende) ramp of crisis van meer dan plaatselijke betekenis onder de verantwoordelijkheid van de voorzitter van de veiligheidsregio.

6.3. Verschuiving: De samenwerking in de backoffice expliciet gemaakt.

In de voorgestelde systematiek wordt de samenwerking in de backoffice expliciet gemaakt. Het proces blijft onder auspiciën van het team bevolkingszorg. De gemeente organiseert de uitvoerende taken in een frontoffice voor het registreren van vermisten en in een backoffice voor het informeren van verwanten.

1) Koude fase

In de voorbereidingsfase betekent dit dat het bestuur van de veiligheidsregio aan het team bevolkingszorg van de gemeente¹⁴ de opdracht geeft om het proces voor te bereiden en de backoffice in te richten. Ook verleent het bestuur van de veiligheidsregio, hetzij zelfstandig, hetzij in

¹⁴ Het team bevolkingszorg is alleen in de warme fase actief. Uit oogpunt van leesbaarheid en om begripsverwarring te voorkomen wordt in het hele document deze term aangehouden. Ook als het gaat om de koude fase, zoals preparatie en voorbereiding.



een convenant of via het Veiligheidsberaad, de opdracht aan een professionele organisatie voor de inrichting van de frontoffice (zie ook paragraaf 6.4).

2) Warme fase

Tijdens een (grootschalig) incident maken de functionarissen van het kernteam backoffice vanwege de wettelijke verantwoordelijkheden onderdeel uit van het team bevolkingszorg. De AC bevolkingszorg heeft de formele procesverantwoordelijkheid. Vanwege het multidisciplinaire karakter van het registratieproces kan afstemming tussen de AC bevolkingszorg en de AC geneeskundige zorg en AC politiezorg noodzakelijk zijn.

6.4.Beheer frontoffice.

In de paragrafen 6.4 en 6.5 wordt beschreven welke mogelijke en reële opties er zijn voor het beheer van de frontoffice en de backoffice . Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen mogelijke opdrachtgevers en mogelijke opdrachtnemers.

De *opdrachtgever* is de partij die bepaalt wie verantwoordelijk wordt voor het beheer en de voorbereiding van de frontoffice en backoffice, ook bewaakt de opdrachtgever de kaders waarin de verwanteninformatie wordt vormgegeven.

De *opdrachtnemer* is de partij die daadwerkelijk zorgt voor het beheer en de voorbereiding van de frontoffice en de backoffice.

Mogelijke opdrachtgevers voor de frontoffice

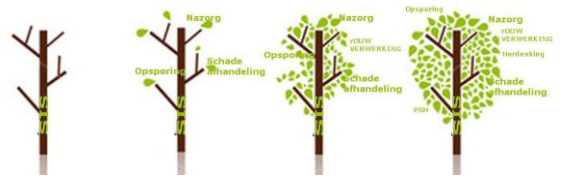
De mogelijke opdrachtgevers voor de frontoffice kunnen centrale partijen zijn zoals het Veiligheidsberaad of decentrale partijen zoals de 25 veiligheidsregio's.

Omdat de veiligheidsregio verantwoordelijk is voor de voorbereiding van de rampen- en crisisbestrijding kan het opdrachtgeverschap voor de frontoffice bij de veiligheidsbesturen van de 25 veiligheidsregio's belegd worden. In bijvoorbeeld een gezamenlijk convenant kunnen zij een partij aanwijzen die verantwoordelijk wordt voor het beheer van de frontoffice.

Frontoffice. Koude fase		
(Mogelijke) Opdrachtgever(s)	Centraal	Decentraal
	Veiligheidsberaad	25 VR's
(Mogelijke) Opdrachtnemers	Publiek	Privaat
	0800-1351 / www.crisis.nl IFV	(Europese) aanbesteding Rode Kruis / Alarmcentrales ICT leveranciers (Centric)

Mogelijke opdrachtnemers voor de frontoffice

Het beheer van de frontoffice kan bij een publieke of een private partij worden belegd. Het verdient de aanbeveling om bij de keuze van een partij te kiezen voor een partij wier dagelijkse werkzaamheden overeenkomen met het werk in de frontoffice. Er kunnen meerdere opties worden benoemd:



Er zijn meerdere callcentra denkbaar voor de voorgestelde systematiek.

- Publieksinformatienummer **0800-1351** & **www.crisis.nl**

Elke overheid in Nederland kan ten tijde van een (dreigende) crisis gebruikmaken van het publieksinformatienummer 0800-1351. Het contactcenter neemt de beantwoording van publieksvragen over van de gemeente of veiligheidsregio. Deze gemeente of veiligheidsregio is in dat geval verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van veelgestelde vragen en antwoorden. De kosten voor het inschakelen van het publieksinformatienummer en contactcenter zijn voor rekening van de aanvragende gemeente of veiligheidsregio.

Alle overheden kunnen in geval van een (dreigende) crisis ook de website www.crisis.nl inzetten. Zij kunnen dan tijdelijk beschikken over een eigen website waarmee grote groepen mensen snel en effectief kunnen worden bereikt. De informatie op de website is afkomstig van de aanvragende gemeente of veiligheidsregio en is geaccordeerd door het bevoegd gezag. Crisis.nl is eigendom van het Nationaal Crisis Centrum.

- Instituut Fysieke Veiligheid
Het IFV i.o. is de landelijke ondersteuningsorganisatie voor de veiligheidsregio's, waar veel bovenregionale uitvoeringstaken worden belegd. De organisatie en het beheer van de frontoffice zou een van die taken kunnen zijn. Het IFV beheert dan een (contract met een) callcenter en een website met bijbehorende ICT.

Ook het Nederlandse Rode Kruis heeft een verwantencallcenter. Er bestaan vanzelfsprekend ook commerciële aanbieders die professioneel in staat zijn om invulling te geven aan de frontoffice, zoals de alarmcentrales van de ANWB en EURO CROSS. Verder kan ook gekeken worden of ICT leveranciers geïnteresseerd zijn in een dergelijk callcenter. Zo heeft Centric bijv. programmatuur ontwikkeld voor verwanteninformatie.

6.5.Beheer backoffice

Mogelijke opdrachtgevers voor de backoffice

Omdat de veiligheidsregio verantwoordelijk is voor de voorbereiding van de rampen en crisisbestrijding ligt het voor de hand om het opdrachtgeverschap voor de backoffice bij de veiligheidsbesturen van de 25 veiligheidsregio's te beleggen.

Mogelijke opdrachtnemers voor de backoffice

Het team bevolkingszorg van de gemeente is opdrachtnemer voor het inrichten, voorbereiden en coördineren van de backoffice. Dit kan zij doen door afspraken te maken met de overige gemeenten in de veiligheidsregio of ze kan besluiten dit per gemeente in te richten.



6.6.Taken frontoffice en backoffice in de warme fase

In deze paragraaf wordt beschreven welke taken de betrokken partijen hebben voor het functioneren van de frontoffice en de backoffice in de warme fase.

Actoren	Warme fase
Gemeenten	- Het faciliteren van de zelfredzaamheid van burgers. - Het registreren van diegenen die zichzelf willen registreren t.b.v. de nazorg. - Het informeren van slachtoffers en verwanten over het proces verwanteninformatie. - Het informeren van slachtoffers over overige registratie bijv. t.b.v. nazorg
Hulpdiensten op plaats incident	- Het aansporen van de licht- en ongedeerde slachtoffers om zelf contact op te nemen met verwanten. - Het informeren van slachtoffers en verwanten over het proces verwanteninformatie. - Het informeren van slachtoffers over overige registratie bijv. t.b.v. nazorg
Politie	- Het informeren van de verwant over de status en verblijfplaats van het betrokken slachtoffer indien de identiteit en/of verwanten van het slachtoffer bij het ziekenhuis niet bekend zijn.
Backoffice	- Het koppelen van verwanten en slachtoffers. - Het opstellen van een vermistenlijst (incl. verwanten). - Het opstellen van een lijst met (zwaargewonde) slachtoffers. - Het opstellen van een lijst met dodelijke slachtoffers. - Het coördineren van de communicatie van de backoffice-liaisons met gemeenten, ziekenhuizen en mortuaria. - Het regelmatig informeren van verwanten over de stand van zaken, ook als het betrokken slachtoffer nog niet is gevonden.
Frontoffice	- Intake van verwanten. - Het informeren van slachtoffers en verwanten over het proces verwanteninformatie. - Het informeren van slachtoffers over overige registratie bijv. t.b.v. nazorg.
Ziekenhuis	- Het informeren van verwanten over de status en verblijfplaats van in het ziekenhuis opgenomen slachtoffers. - Het informeren van de politie over in het ziekenhuis opgenomen slachtoffers van wie de identiteit en/of de verwanten niet bekend zijn. - Het informeren van de backoffice (GHOR-liaison) over het geïnformeerd zijn van de verwanten van in het ziekenhuis opgenomen slachtoffers.



6.7. Organisatorische invulling van het proces slachtofferinformatie

In deze paragraaf beschrijven we per actor wat hun organisatorische verantwoordelijkheden zijn bij het proces slachtofferinformatie.

Koude fase

Actoren	Koude fase
Veiligheidsregio's	- Opdrachtgever voor de backoffice (of de gemeente) - Het leveren van (gemeentelijke en GHOR-) functionarissen voor de backoffice - Het beschikbaar stellen van informatie over het proces slachtofferinformatie en de hiervoor ontworpen systematiek aan burgers (als vast onderdeel van de risico- en crisiscommunicatie).
Politie	- Het leveren van liaisons (ziekenhuizen/mortuaria) t.b.v. de backoffice.
Backoffice	- Het leveren van een kernteam voor de backoffice. - Het opleiden, oefenen en trainen van het kernteam. - Het beschikbaar stellen van informatie en het geven van voorlichting over het proces slachtofferinformatie en de hiervoor ontworpen systematiek aan veiligheidsregio's.
Gemeente	- Opdrachtgever voor de backoffice (of de Veiligheidsregio) - Het leveren van een gemeentelijke functionaris voor de backoffice met een netwerk in de oranje kolom van de veiligheidsregio. - Het voorbereiden op het faciliteren van lichtgewonden en ongedeerden, opdat zij zelf hun verwanten kunnen informeren.
GHOR	- Het leveren van een functionaris voor de backoffice met geneeskundige kennis en een netwerk in de witte kolom.
Opdrachtnemer frontoffice	- Het binnen een bepaalde termijn operationeel hebben van het callcenter - Het 'online' hebben van een centrale verwantenwebsite. - Het technisch en redactioneel onderhoud van de centrale verwantenwebsite en de databasearchitectuur achter de website. - Het leveren van een aanspreekpunt voor de backoffice.

Warme fase

Het starten van het proces slachtofferinformatie

Actoren	Warme fase : Starten van het proces
Veiligheidsregio	- De burgemeester (of in geval van een (dreigende) ramp of crisis van meer dan plaatselijke betekenis de voorzitter van de veiligheidsregio) of de gemandateerde verzoekt de AC bevolkingszorg tot het starten van het proces slachtofferinformatie.
Politie	-
Backoffice	-
Gemeente	- Het opstarten van het proces om zelfregistratie mogelijk te maken.
GHOR	-
Opdrachtnemer frontoffice	- Het in de lucht brengen van de frontoffice (zowel callcenter als website)



De aansturing

Actoren	Warme fase: Aansturing
Veiligheidsregio's	-
Politie	-
Backoffice	- De coördinator backoffice of zijn of haar plaatsvervanger geeft functioneel leiding aan de backoffice.
Gemeente	- De AC bevolkingszorg stuurt de coördinator backoffice aan. - De coördinator backoffice maakt onderdeel uit van het team bevolkingszorg.
GHOR	-
Opdrachtnemer frontoffice	-

De verbindingen tussen de deelprocessen

Actoren	Warme fase: De verbinding tussen de deelprocessen
Veiligheidsregio's	- De liaison backoffice van de veiligheidsregio voorziet backoffice van gemeentelijke informatie. Daarmee is deze functionaris de 'linking pin' tussen backoffice en veiligheidsregio.
Politie	- De liaisons ziekenhuizen en mortuaria leveren gegevens over slachtoffers ten behoeve van het proces koppelen.
Backoffice	- De coördinator backoffice houdt contact met de medewerkers van de frontoffice, de AC politie en de AC en het team bevolkingszorg. - De coördinator backoffice informeert de burgemeester, of in geval van een (dreigende) ramp of crisis van meer dan plaatselijke betekenis de voorzitter van de veiligheidsregio, (al dan niet via de leider OT) over de voortgang van het proces verwanteninformatie.
Gemeente	- De liaison backoffice van de gemeente voorziet backoffice van gemeentelijke informatie. Daarmee is deze functionaris de 'linking pin' tussen backoffice en veiligheidsregio.
GHOR	- De liaison van de GHOR is het aanspreekpunt in de backoffice voor de geneeskundige kolom en voor de meldkamer ambulancezorg.
Opdrachtnemer frontoffice	- Invoer van frontoffice is direct toegankelijk voor medewerkers backoffice. - Contactpersoon frontoffice stemt af met coördinator backoffice.

De output

Actoren	Warme fase: De output
Veiligheidsregio's	-
Politie	-
Backoffice	- De coördinator backoffice is verantwoordelijk voor het opstellen van een vermistenlijst (incl. verwanten), lijst met (zwaargewonde) slachtoffers en een dodenlijst. - Backoffice communiceert met de verwant waar het slachtoffer zich bevindt of wat de stand van zaken is van het zoekproces.
GHOR	-
Opdrachtnemer frontoffice	- Verantwoordelijk voor het aanleveren van gegevens van verwanten en hun vermisten.



7. Naamgeving: slachtofferinformatiesystematiek

Vanuit het besef dat verwanten na een grootschalig incident sneller en beter geïnformeerd dienen te worden is het primaire doel van slachtofferregistratie: **het informeren van verwanten**. Hieronder wordt 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 zoals gezegd vooral om zekerheid over de identiteit, de medische status en de verblijfplaats van het slachtoffer.¹⁵

Bij de start van het project werd ook gesproken van slachtofferregistratie en slachtoffervolgsystematiek, omdat het idee was dat de oplossing voor de geconstateerde problematiek lag in een betere registratie van slachtoffers en een goede methodiek om slachtoffers te volgen van de rampplek naar het ziekenhuis (of elders). Bij de uitwerking van het project werd duidelijk dat de focus moet liggen op het informeren van verwanten en dat de registratie en het volgen van slachtoffers daar ondersteunend in zijn. Het zo expliciet benoemen van het doel had consequenties voor de naamgeving van het project. We spreken dan ook niet meer van het project slachtoffervolgsystematiek (SVS), maar van het project slachtofferinformatiesystematiek (SIS), zie ook paragraaf 3.2.

De reden dat we hier spreken over een systematiek en niet over een systeem is dat in het project geen nieuw (technisch) systeem is ontworpen of gebouwd, maar dat een procesontwerp wordt gegeven voor een optimale samenwerking tussen alle benodigde partijen (de systematiek): het gaat in het project met andere woorden primair om de wijze waarop overheden en (hulp)organisaties het proces van slachtofferregistratie en het proces van 'volgen' uitvoeren en welke partijen daar een rol in hebben, met als primaire doel het informeren van de verwanten.

¹⁵ I. Helsloot. A.Scholtens. E.Warners (2011). Slachtofferregistratie in redelijkheid en realiteit. Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de veiligheidsregio Kennemerland en de Brandweer/GHOR Amsterdam-Amstelland.



8. Voor- en nadelen van de systematiek

Dit hoofdstuk beschrijft enkele voor- en nadelen van de systematiek.

8.1. De voordelen van de beoogde systematiek

1. De systematiek sluit aan bij de het gedrag van slachtoffers en verwanten.

Het aansporen van (ongedeerde en lichtgewonde) slachtoffers om in de eerste plaats zelf contact te zoeken zorgt ervoor dat verwanten sneller geïnformeerd worden. Ongedeerde- en lichtgewonde slachtoffers hebben hierin zelf, net als in dagelijkse situaties, ook een verantwoordelijkheid. Door deze verantwoordelijkheid niet over te nemen, worden de juiste verwachtingen geschapen naar deze groep slachtoffers en hun verwanten. Dit betekent niet dat de gemeente haar zorgtaak verliest: zij zal waar mogelijk de ongedeerde- en lichtgewonde slachtoffers ondersteunen bij de hereniging met hun familie.

2. De systematiek sluit aan bij de dagelijkse processen van de operationele diensten

De beoogde systematiek sluit voor het overgrote deel aan bij de reguliere processen van de operationele diensten. Dit vergemakkelijkt de implementatie van de beoogde systematiek maar belangrijker, maakt een succesvolle uitvoering van het proces verwanteninformatie aannemelijk. Anders gezegd, het maakt een betere en snellere hereniging tussen slachtoffers en verwanten mogelijk. Daarnaast is de beoogde systematiek ook een simpele. Dit heeft als grote voordeel dat de foutgevoeligheid van de systematiek afneemt.

3. De focus op niet-zelfredzame slachtoffers maakt het mogelijk om de capaciteit van de hulpdiensten effectief in te zetten

Door de inzet van slachtofferregistratie te richten op de slachtoffers die hun verwanten niet zelf kunnen informeren kan volledig ingezet worden op de identificatie van zwaargewonde slachtoffers en het achterhalen van hun verwanten, zodat de verwanten van deze groep slachtoffers sneller geïnformeerd kunnen worden. Zeker voor de verwanten van zwaargewonde slachtoffers die in kritieke toestand in het ziekenhuis liggen, is het van belang dat zij snel geïnformeerd worden over de status en verblijfplaats van het slachtoffer.

8.2. De systematiek lost niet alles op

1. Hoge verwachtingen m.b.t. snelheid en nauwkeurigheid slachtofferinformatie,

Het doel van de beoogde systematiek is dat de verwanten sneller geïnformeerd worden door de verwanten zelf of door de overheid. Dit wil echter niet zeggen dat de nieuwe systematiek voldoet aan de hoge verwachtingen van het publiek over het tijdsframe waarbinnen de verwanten van slachtoffers geïnformeerd moeten worden. Er zullen altijd verwanten blijven bestaan die te hoge verwachtingen hebben van de overheid, bijvoorbeeld omdat zij verwachten dat de overheid na een groot incident onmiddellijk inzicht kan bieden in het ziekenhuis waar het betreffende slachtoffer zich bevindt. De beoogde systematiek zal dit inzicht niet onmiddellijk kunnen bieden. Bij een grootschalig incident is een van de eerste vragen van de media hoeveel slachtoffers er gevallen zijn. Omdat niet meteen gestart wordt met de registratie van de licht- en zwaargewonden kan uiteraard minder nauwkeurig informatie verschaft worden over het aantal gewonden dat bij het incident gevallen is en de verwondingen die zij hebben.



2. Additionele slachtofferregistratie blijft nodig voor andere processen.

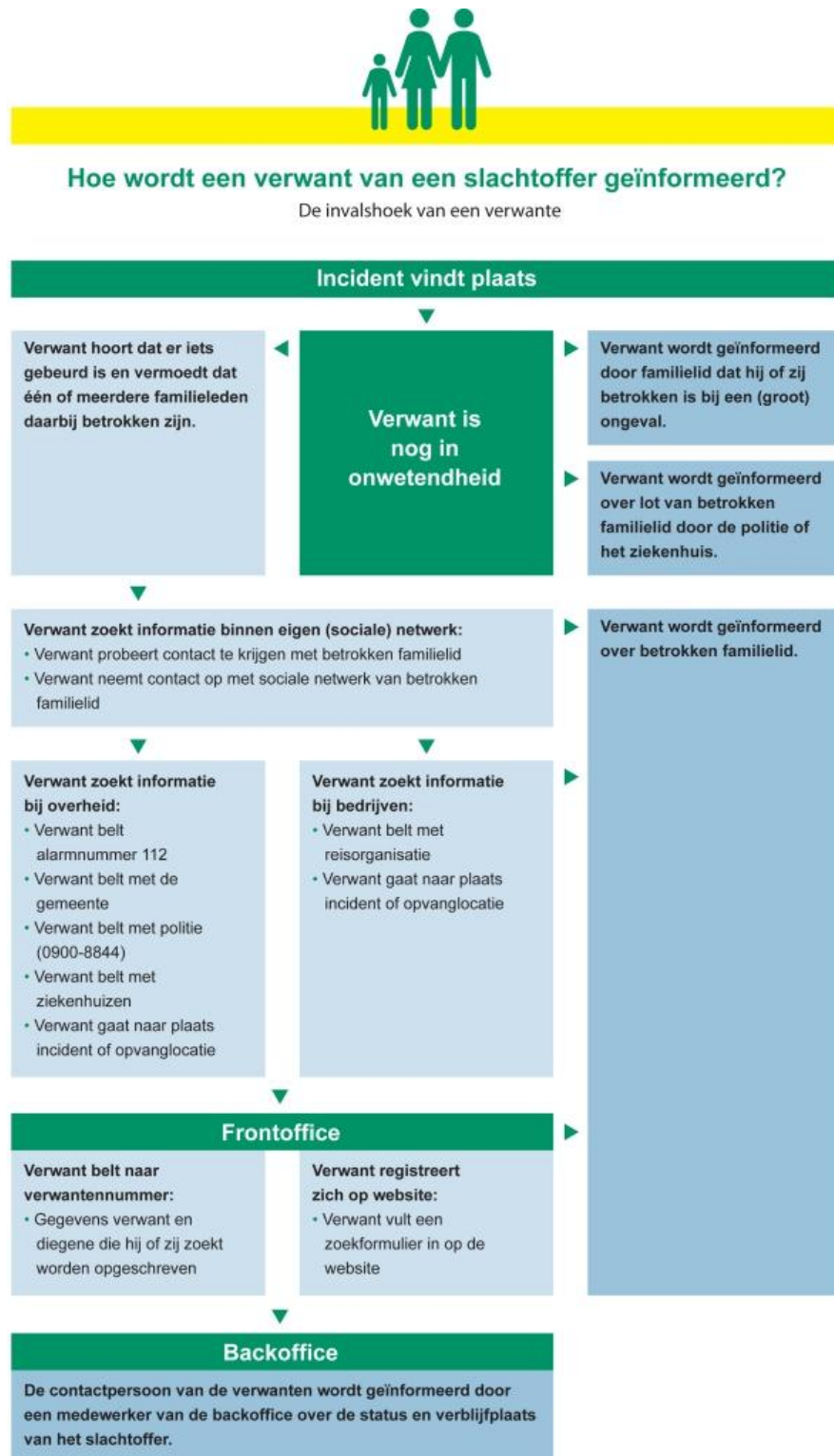
Voor de ontwikkeling van deze systematiek is specifiek gekeken naar de verwanteninformatie. Dat betekent echter niet dat met deze systematiek alle gegevens worden verzameld die nodig zijn voor de afhandeling van een (grootschalig) incident. Voor andere processen, zoals gewondenspreiding, opsporingsonderzoek en bevolkingszorg is het van belang om ook andere gegevens te verzamelen. De systematiek zorgt daarmee niet zelfstandig voor een volledige slachtofferregistratie.



9. Bijlage(n)

9.1. Stroomschema: invalshoek van de verwanten

Onderstaand overzicht geeft schematisch weer hoe en via welke kanalen verwanten op zoek gaan naar informatie over de mogelijke betrokkenheid van een vermiste bij een (grootschalig) incident.





Het vertrekpunt in het bovenstaande schema is een verwant die nog in onwetendheid verkeert over de betrokkenheid van de vermiste bij een (grootschalig) incident dat heeft plaatsgevonden.

De verwant kan vervolgens op drie verschillende manieren geïnformeerd worden over de (mogelijke) betrokkenheid van de vermiste bij het (grootschalig) incident:

1. Een verwant hoort op enigerlei wijze ((sociale) media of het eigen (sociale) netwerk) dat er een ongeval heeft plaatsgevonden en vermoedt dat de vermiste daarbij betrokken is. Een verwant weet bijvoorbeeld dat de vermiste op de ongevallocatie geweest is of heeft de vermiste tijdens het ongeval aan de telefoon gehad.
2. Een verwant wordt direct geïnformeerd door de vermiste dat hij of zij betrokken is geraakt bij een ongeval. In dit geval stopt de systematiek, omdat het primaire doel (het informeren van de verwanten) dan bereikt is.
3. Een verwant wordt door de politie of het ziekenhuis geïnformeerd over de status en verblijfplaats van de vermiste. In dit geval stopt het proces, omdat het primaire doel (het informeren van de verwanten) bereikt is.

Wanneer een verwant vermoedt dat de vermiste een (grootschalig) incident betrokken is, gaat hij of zij proberen om direct contact te krijgen met hem of haar en, als dat niet lukt, via andere kanalen. De verwant zal zijn of haar sociale netwerk raadplegen, informatie zoeken bij de overheid (bijvoorbeeld het alarmnummer 112, de gemeente etc.) of het bedrijfsleven (reisorganisaties). Wanneer dit wederom geen informatie over de vermiste oplevert, heeft een verwant (nog) twee mogelijkheden:

1. De verwant neemt contact op met het centrale verwantenummer en laat zich registreren als verwant. De verwant laat zijn naam contactgegevens achter en geeft informatie over diegene die hij of zij zoekt.
2. De verwant registreert zijn contactgegevens op een centrale website en geeft een beschrijving van diegene die hij of zij zoekt.

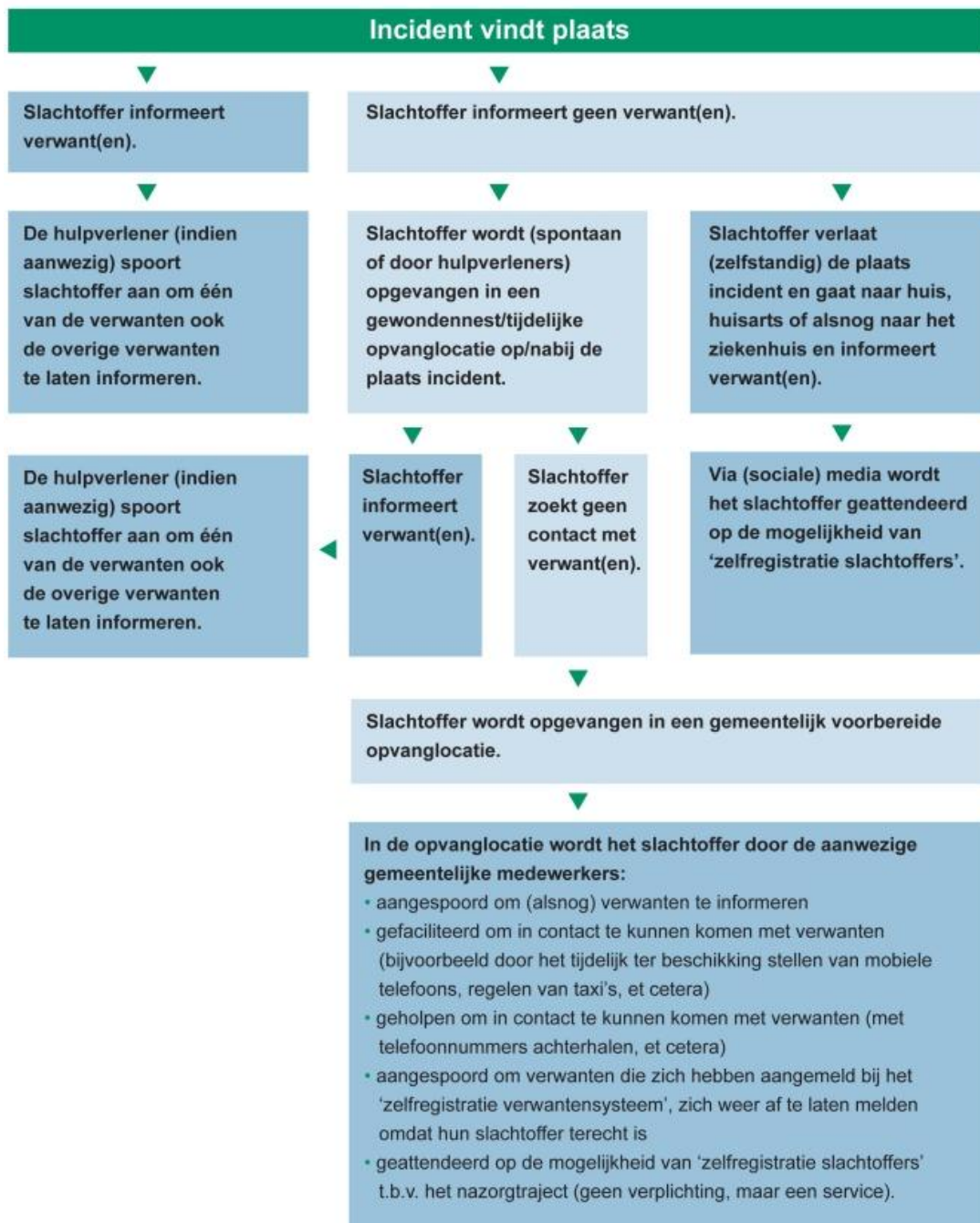
9.2.Stroomschema: invalshoek van het ongedeerde of lichtgewonde slachtoffer

In het onderstaande overzicht wordt gedetailleerd weergegeven op welke wijze een ongedeerd of lichtgewond slachtoffer zijn verwant informeert en wat de overheid kan doen om het slachtoffer daarbij te faciliteren. Het schema is als volgt te lezen. Wanneer er een (grootschalig) incident plaatsvindt, zullen de meeste slachtoffers hun verwanten zelf informeren, meestal telefonisch of fysiek. Eventueel worden zij hierbij aangespoord door de hulpverleners, zowel op en in de omgeving van de plaats incident als in een eventuele opvanglocatie. In de kolommen wordt aangegeven op welke wijze hulpverleners en gemeentemedewerkers de slachtoffers kunnen aansporen en faciliteren bij het in contact komen met verwanten.



Hoe wordt een verwant van een slachtoffer geïnformeerd?

De invalshoek van een ongedeerd of lichtgewond slachtoffer





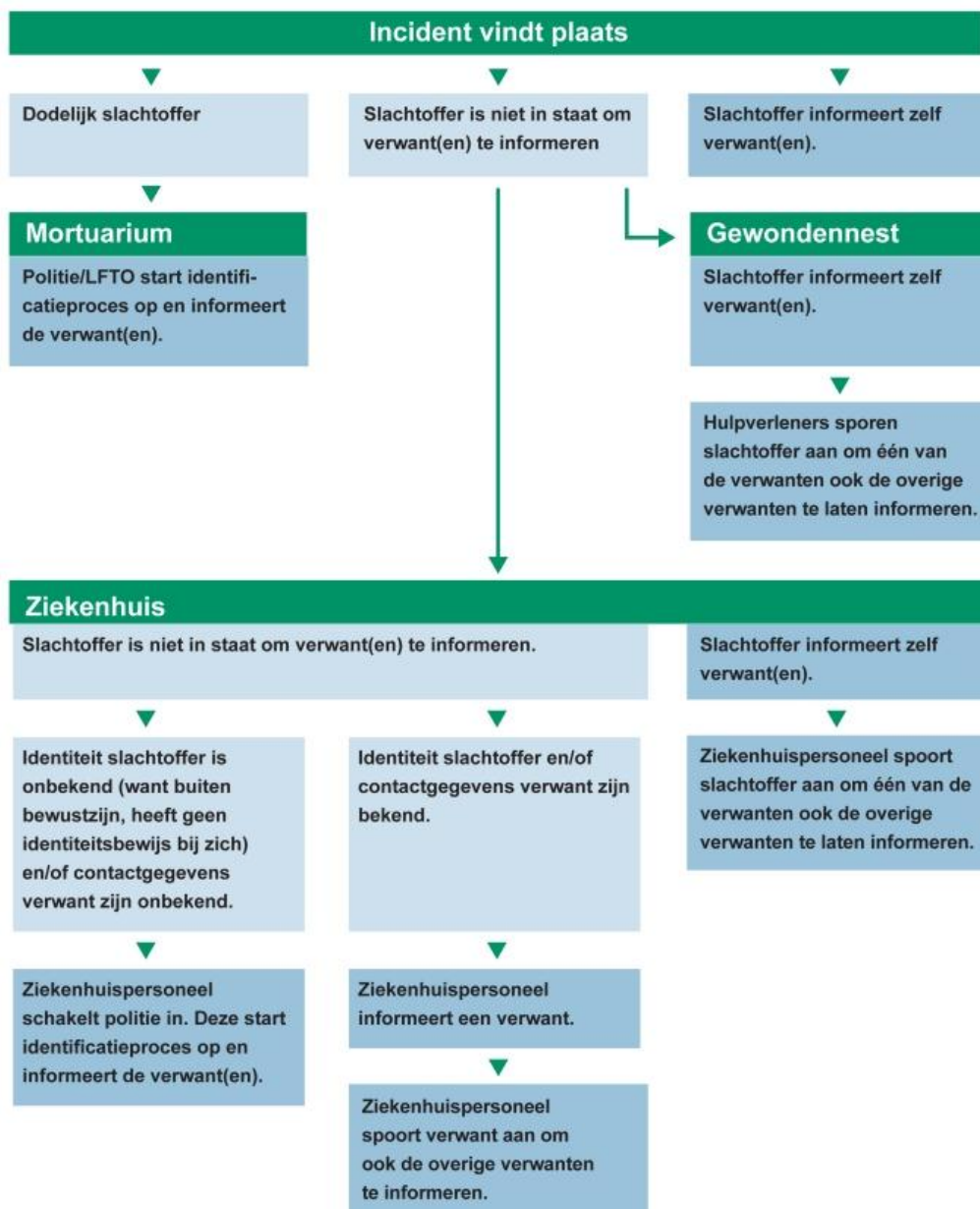
9.3.Stroomschema: invalshoek van het zwaargewonde of dodelijke slachtoffer

In het onderstaande overzicht wordt schematisch weergegeven op welke wijze een zwaargewond slachtoffer zijn verwant informeert en wat de overheid kan doen om het slachtoffer daarbij te helpen. Ook wordt in het schema weergegeven hoe de verwanten van een overleden slachtoffer geïnformeerd worden.



Hoe wordt een verwant van een slachtoffer geïnformeerd?

De invalshoek van een zwaargewond of dodelijk slachtoffer





9.4. Werkwijze LTFO

Het LTFO identificeert een lichaam conform de internationale identificatiestandaard van Interpol (DVI Standard). In deze standaard zijn de voorwaarden geformuleerd waaraan een identificatie dient te voldoen, te weten:¹⁶

Primaire kenmerken:

De identificatie van slachtoffers vindt in principe plaats op basis van:

- Gebitsstatusvergelijking en/of
- Dactyloscopische vergelijking en/of
- DNA-vergelijking

Secundaire kenmerken:

Naast bovenstaande primaire kenmerken kan er, bijvoorbeeld bij het ontbreken hiervan, worden overgegaan op de identificatie op grond van fysiek bewijs (Physical Evidence). Dit betreffen lichaamsafhankelijke en – onafhankelijke kenmerken zoals sekse, tatoeages, eerdere verminkingen, sporen van medische ingrepen, en op of aan het lichaam gevonden specifieke kleding en sieraden.

Combinatie:

In de door het LTFO ontwikkelde kwaliteitsnorm is er in principe altijd een identificatie op grond van één of meerdere primaire kenmerken (gebit/vingerafdruk/DNA) en secundaire kenmerken. Hierdoor vindt altijd een dubbele controle plaats op de identificatie indicatoren.

Het alleen op basis van een confrontatie identificeren van een stoffelijk overschot wordt binnen de DVI Standard en ook binnen het LTFO niet als een identificatie beoordeeld. De ervaring leert dat dit voor verwanten niet altijd gemakkelijk is, omdat zij veel waarde hechten aan een snelle bevestiging van de overheid dat hun familielid daadwerkelijk is omgekomen. Het LTFO probeert dit te ondervangen door, indien mogelijk, sneller een confrontatie mogelijk te maken tussen verwanten en het slachtoffer en duidelijke voorlichting te geven over hun werkwijze.

¹⁶ LTFO. *Identificatie verplicht.*