

Draaiboek

Deelproces CRIB (incl. Verwanteninformatie)

Dit draaiboek is vastgesteld door het Algemeen Bestuur op	:29-3-2013
Dit draaiboek is voor het laatst herzien op	:
Dit draaiboek is geldig tot en met	:
Verantwoordelijke sector	: Midden

Colofon

Format:

Bureau Bevolkingszorg

Verantwoordelijke sector:

Sector bevolkingszorg midden

Leden werkgroep:

Mieke van Hoof (voorzitter)

Jan Coppens

Ruud van den Bekerom

Ine Leduc

Bart van Houts

Versie geschiedenis:

Versiedatum	Veranderingen	Markering/wijzigingen
1 mei 2013	Actualisering draaiboek	

Verspreiding:

Aan	Datum	Versie
Gemeentesecretarissen en ambtenaren rampenbestrijding	16-10-2012	1

Inhoudsopgave

ALGEMEEN	6
I VOOR DE CRISIS	7
1.1 Verantwoordelijkheid	7
1.2 Vindplaats draaiboek	8
1.3 Actueel houden draaiboek	8
1.4 Taakkaarten	8
1.5 Samenstelling team	8
1.6 Opleiden, trainen en oefenen	9
1.7 Aandachtspunt(en)	9
II TIJDENS DE CRISIS	11
2.1 Doel	11
2.2 Doelgroep	11
2.3 Uitgangspunten	11
2.4 Alarmering en plaats van opkomst	12
2.5 Relatie met andere processen	12
2.6 Taken andere disciplines	13
2.7 Bijeenroepen team en verstrekken taakkaarten	13
2.8 Externe partners	13
2.9 Beëindigen proces	13
2.10 Aandachtspunt(en)	13
III NA DE CRISIS	15
3.1 Evaluatie proces	15
3.2 Aandachtspunt(en)	15
BIJLAGEN	16
Bijlage 1: Taakkaarten	16
Bijlage 2: Taken Nederlandse Rode Kruis	20
Bijlage 3: Slachtoffer Informatie Systematiek	22
Bijlage 4: Afspraken met ziekenhuizen	24
Bijlage 5: Inhoud paraatheidskoffer	25

Algemeen

Het deelproces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) is een onderdeel van de taakorganisatie Publieke Zorg. Het voorliggende draaiboek is een nadere uitwerking van het regionaal crisisplan. De activiteiten die behoren tot dit proces worden uitgevoerd volgens de regels van dit draaiboek met bijlagen.

Het draaiboek bestaat uit drie hoofdstukken:

- VOOR** de crisis: In dit hoofdstuk is beschreven wat vooraf geregeld dient te zijn, zodat het deelproces ten tijde van een crisis uitgevoerd kan worden.
- TIJDENS** de crisis: ***Doet zich een crisis voor en het deelproces moet worden opgestart, dan raadpleegt u hoofdstuk 2 "Tijdens de crisis".***
In dit hoofdstuk staat alle informatie die nodig is om het deelproces ten uitvoer te brengen. Daarnaast is er voor iedere functionaris een taakkaart gemaakt waarop exact staat omschreven wat van hem/haar wordt verwacht. Deze taakkaarten zijn als bijlagen bij dit draaiboek zijn gevoegd.
- NA** de crisis: In dit hoofdstuk is beschreven op welke wijze het deelproces geëvalueerd wordt nadat zich een crisis heeft voorgedaan.

I Voor de crisis

In dit hoofdstuk worden die zaken beschreven die de 21 regiogemeenten vooraf geregeld hebben zodat het deelplan CRIB (Incl. Verwanteninformatie) ten tijde van een crisis kan worden uitgevoerd.

1.1 Verantwoordelijkheid

De coördinerend gemeentesecretaris is voor het onderdeel Bevolkingszorg verantwoordelijk voor de coördinatie en voorbereiding op rampen en crises. Hiertoe behoort ook de uitwerking van de deelprocessen. Binnen iedere sector Bevolkingszorg¹ is een gemeentesecretaris aangewezen als aanspreekpunt voor:

- de aan de betreffende sector toegewezen processen
- de bijdrage vanuit de sector aan de overige processen Bevolkingszorg.

Het deelproces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) is toegewezen aan de sector Bevolkingszorg Midden. Een werkgroep, onder voorzitterschap van een ambtenaar rampenbestrijding uit de verantwoordelijke sector, is belast met:

- Het samenstellen van een regionaal team
- Het voorbereiden op de daadwerkelijke uitvoering van het deelproces CRIB (Incl. Verwanteninformatie)
- Het leveren van input aan Bureau Bevolkingszorg voor opleiden, trainen en oefenen van de teamleden
- Het uitwerken en beheren (actualiseren) van het draaiboek

Bureau Bevolkingszorg² is belast met:

- Het format draaiboek voor de processen Bevolkingszorg en eventuele aanpassingen hierop
- De afstemming tussen de verschillende processen Bevolkingszorg onderling en de processen van de hulpdiensten;
- Het begeleiden/ondersteunen van de werkgroepen;
- Het coördineren, faciliteren en ondersteunen van opleidingen, trainingen en oefeningen. Zij worden daarbij ondersteund door de werkgroepen die belast zijn met de procesinhoudelijke inbreng.

Ten behoeve van onder meer het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) is een regionale overeenkomst met het Nederlandse Rode Kruis afgesloten. Het NRK ondersteunt het regionaal team in de uitvoering van het proces.

¹ De regio is verdeeld in 3 sectoren Bevolkingszorg:

- Sector Bevolkingszorg West: Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot en Reusel-De Mierden;
- Sector Bevolkingszorg Midden: Best, Cranendonck, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Nuenen c.a., Son en Breugel, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre;
- Sector Bevolkingszorg Oost: Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek en Someren.

² Bureau Bevolkingszorg is een gemeenschappelijke uitvoeringsorganisatie van de gezamenlijke gemeenten, die beleidsmatig onder aansturing van de coördinerend gemeentesecretaris valt en beheersmatig onder aansturing van de directeur Veiligheidsregio.

1.2 Vindplaats draaiboek

Op de volgende locaties is een exemplaar van het draaiboek aanwezig:

- In de Verbinding- en Commandowagen (VC1) van het CoPI
- In de kast van de sectie bevolkingszorg, Centrum Grootschalig Optreden (CGO, Deken van Somerenstraat 2, Eindhoven)
- In de paraatheidkoffer(s) voor het deelproces CRIB (Incl. Verwanteninformatie)

Een digitale versie van het draaiboek is te vinden op: www.bevolkingszorgbzo.nl

De ambtenaar rampenbestrijding heeft een inlogaccount voor Extranet Bevolkingszorg en zorgt voor de interne verspreiding van het draaiboek.

Op het extranet Bevolkingszorg BZO worden ook voor het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) relevante documenten geplaatst.

1.3 Actueel houden draaiboek

De werkgroep CRIB (Incl. Verwanteninformatie) is belast met het actualiseren van dit draaiboek.

De werkgroep zorgt ervoor dat:

- het gehele draaiboek jaarlijks wordt geactualiseerd. Hierbij wordt rekening gehouden met regionale en landelijke ontwikkelingen en evaluaties van oefeningen en incidenten;;
- adres- en bereikbaarheidsgegevens geactualiseerd worden zodra er wijzigingen zijn;
- de verantwoordelijke sector, de datum van vaststelling, de datum van herziening en de datum van geldigheid worden vermeld op het voorblad van dit draaiboek.

De lokale ambtenaar rampenbestrijding zorgt ervoor dat:

- adres en bereikbaarheidsgegevens van de gemeentelijke medewerkers geactualiseerd worden zodra er wijzigingen zijn.

1.4 Taakkaarten

Voor iedere functie binnen het (deel)proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) is een taakkaart ontwikkeld. Deze taakkaarten maken onderdeel uit van dit draaiboek en zijn als bijlage 1 toegevoegd. De werkgroep CRIB (Incl. Verwanteninformatie) is belast met het actualiseren van de taakkaarten. Eventuele wijzigingen met betrekking tot het format worden doorgegeven aan Bureau Bevolkingszorg.

1.5 Samenstelling team

De werkgroep CRIB (Incl. Verwanteninformatie) is verantwoordelijk voor de samenstelling van een regionaal team CRIB (Incl. Verwanteninformatie). Dit team wordt samengesteld uit ambtenaren van de 21 gemeenten binnen de regio Brabant Zuidoost en bestaat uit de volgende functionarissen:

- Teamleider CRIB (Incl. Verwanteninformatie)
- Medewerker CRIB (Incl. Verwanteninformatie) frontoffice
- Medewerker CRIB (Incl. Verwanteninformatie) backoffice
- Liaison GHOR
- Liaison Politie

Voor de daadwerkelijke bemensing van het front-office en het back-office levert het NRK medewerkers.

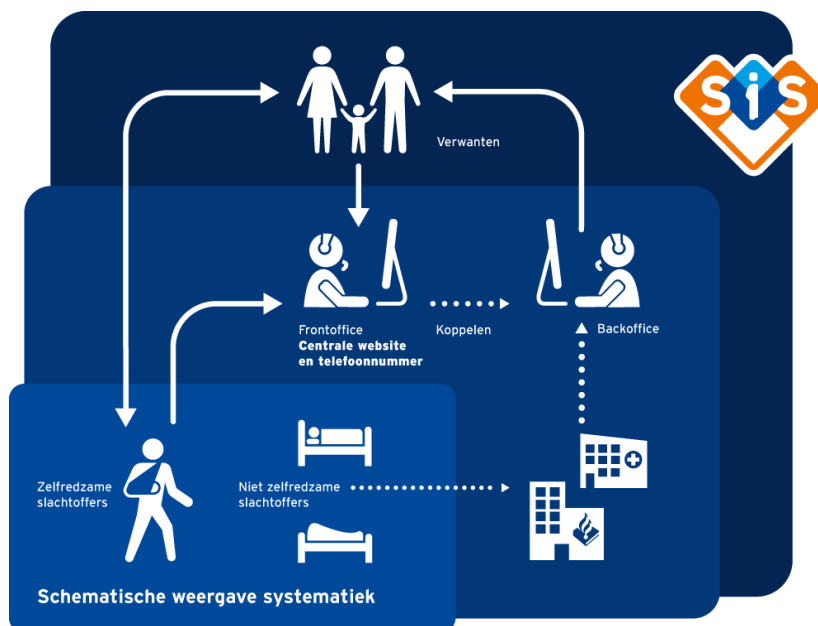
1.6 Opleiden, trainen en oefenen

Bureau Bevolkingszorg is samen met de werkgroep Opleiden, Trainen en Oefenen belast met het coördineren, faciliteren en ondersteunen van opleidingen, trainingen en oefeningen. De werkgroep CRIB (Incl. Verwanteninformatie) zorgt voor de procesinhoudelijke inbreng hierbij. Het daadwerkelijk organiseren van de oefeningen en trainingen is een gezamenlijke taak van Bureau Bevolkingszorg en de werkgroep CRIB (Incl. Verwanteninformatie). Hierbij worden zij ondersteund door ambtenaren rampenbestrijding uit de regiogemeenten.

Bureau Bevolkingszorg houdt een overzicht bij waarop staat aangegeven wie, wanneer opgeleid, getraind en geoefend is. De werkgroep CRIB (Incl. Verwanteninformatie) levert desgewenst de benodigde gegevens aan. Hiervoor wordt het formulier "Opleiden, Trainen en Oefenen" (bijlage 3 van het Bijlagenboek) gebruikt.

1.7 Aandachtspunt(en)

- Uitgangspunt voor de vormgeving van het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) is de SlachtofferInformatieSystematiek (SIS) die in november 2011 is vastgesteld door het Veiligheidsberaad. De systematiek is ontwikkeld om verwanten na grootschalige incidenten adequaat te informeren. Het genereren van slachtofferinformatie is een multidisciplinair proces met als primaire doel het informeren van verwanten. Binnen de systematiek wordt een onderscheid gemaakt tussen zelfredzame en niet-zelfredzame slachtoffers. Om snel(ler) verwanten te kunnen informeren richt de registratie zich in eerste instantie op niet-zelfredzamen, waaronder dodelijke en zwaargewonde slachtoffers. Verwanten kunnen via een frontoffice melden dat ze naar iemand op zoek zijn. Een multidisciplinaire backoffice zal de verzamelde gegevens over deze slachtoffers koppelen aan de gegevens van verwanten. Lichtgewonden en ongedeerden zullen gestimuleerd worden om zelf hun verwanten te informeren. Ook kunnen zij zich op vrijwillige basis registreren ten behoeve van nazorg en dergelijke.



Bij het opstellen van dit draaiboek is rekening gehouden met het rapport 'Bevolkingszorg op orde' van de commissie Bruinooge. Hieruit vloeien de volgende aandachtspunten voort:

- De overheid rekent erop dat de samenleving haar verantwoordelijkheid (ook) tijdens en na een crisis neemt;
- De overheid stemt haar bevolkingszorg af op de zelfredzaamheid van de samenleving;
- De overheid houdt rekening met en maakt gebruik van de spontane hulp uit de samenleving;
- De overheid bereidt zich daar waar het om verminderd zelfredzamen gaat voor tot een vastgesteld zorgniveau, aangeduid als 'voorbereide bevolkingszorg'. De 'restzorg' levert zij op basis van veerkracht en improvisatie wat wordt aangeduid als geïmproviseerde zorg;
- De gemeenten zijn eindverantwoordelijk;
- Daar waar andere partijen (derden) beter geëquipeerd zijn voor een taak, deze daar te beleggen;
- Ten behoeve van de taakuitvoering in de crisisbeheersing wordt zo veel mogelijk aangesloten bij de dagelijkse werkzaamheden van gemeentelijke functionarissen;
- Voorbereiding op basis van realistische scenario's in plaats van worstcase scenario's.

II Tijdens de crisis

2.1 Doel

Het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) heeft tot doel: het gericht verzamelen, groeperen en verifiëren van persoonsgegevens van op enigerlei betrokkenen bij calamiteiten en rampen. Het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) draagt verder zorg voor het verstrekken van informatie aan het bevoegd gezag en vervolgens aan verwanten.

2.2 Doelgroep

- Intern: Het Hoofd Publieke Zorg, de Teamleider CRIB (Incl. Verwanteninformatie), de medewerkers van het regionale team CRIB (Incl. Verwanteninformatie) en de in te schakelen NRK-organisatie.
- Extern: Personen en hun verwanten die betrokken zijn bij calamiteiten en rampen, het bevoegd gezag, de liaisons van GHOR en Politie.

2.3 Uitgangspunten

Dit draaiboek CRIB (Incl. Verwanteninformatie) is een onderdeel van het Draaiboek Bevolkingszorg. Indien zich in de gemeente een calamiteit, een zwaar ongeval of ramp voordoet kan het proces CRIB opgestart worden. De activiteiten die behoren tot dit proces worden uitgevoerd volgens de regels van dit draaiboek met bijlagen.

Uitgangspunt voor de beschrijving van het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) is de slachtofferinformatiesystematiek (SIS) die is vastgesteld door het Veiligheidsberaad. De systematiek is ontwikkeld om verwanten na grootschalige incidenten adequaat te informeren. Het genereren van slachtofferinformatie is een multidisciplinair proces met als primaire doel het informeren van verwanten. Binnen de systematiek wordt een onderscheid gemaakt tussen zelfredzame en niet-zelfredzame slachtoffers. Om snel(ler) verwanten te kunnen informeren richt de registratie zich in eerste instantie op niet-zelfredzamen, waaronder dodelijke en zwaargewonde slachtoffers.

Verwanten kunnen via een frontoffice melden dat ze naar iemand op zoek zijn. Een multidisciplinaire backoffice zal de verzamelde gegevens over deze slachtoffers koppelen aan de gegevens van verwanten. Lichtgewonden en ongedeerde zullen gestimuleerd worden om zelf hun verwanten te informeren. Ook kunnen zij zich op vrijwillige basis registreren ten behoeve van nazorg en dergelijke. Zie bijlage 2 van dit draaiboek voor meer informatie over de systematiek.

Voor het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) zijn landelijke prestatie-eisen geformuleerd. Hierbij is onderscheid gemaakt naar eisen ten aanzien van zelfredzamen en verminderd zelfredzamen.

Informatie aan verwanten ten aanzien van zelfredzamen (niet-gewonde en licht-gewonde betrokkenen):

1. Zelfredzame betrokkenen worden zo veel mogelijk aangespoord om zelf contact op te nemen met hun verwanten
2. Zelfredzame betrokkenen worden waar nodig gefaciliteerd bij het in contact komen met verwanten.
3. Zoekgedrag van verwanten dient door de overheid zoveel mogelijk ondersteund dan wel gefaciliteerd te worden, bij het vinden van een betrokken familielid/kennis

De overheid richt zich op het informeren van verwanten van betrokkenen die dit zelf niet kunnen: de verminderd zelfredzamen:

4. Uiterlijk 8 uur na aanvang van de (acute) crisis zijn minimaal 500 verwanten die zich bij de frontoffice hebben gemeld, geïnformeerd over (het verloop van) het proces
5. Verwanten die zich hebben gemeld en na 8 uur na aanvang van de (acute) crisis nog in onzekerheid zijn over het lot van de betrokkene die zij zoeken, worden elke 4 uur actief over de status van het proces geïnformeerd
6. Verwanten die na 24 uur na aanvang van de (acute) crisis nog in onwetendheid zijn, krijgen een individuele contactpersoon die hen regelmatig en naar behoefte informeert over en indien aan de orde betreft bij het identificatieproces
7. De overheid (de burgemeester) legt als onderdeel van de duiding uit hoe het proces 'informeren van verwanten' is georganiseerd en welke problemen dit met zich meebrengt (waaronder zorgvuldigheid versus snelheid). Verder dient expliciet benoemt te worden dat de primaire doelstelling het informeren van verwanten is en dus niet het overleggen van een slachtofferlijst aan publiek en media

2.4 Alarmering en plaats van opkomst

Alarmering

De gemeentelijke alarmeringsfunctionaris voert in opdracht van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg of de OvD Bevolkingszorg de alarmering van de benodigde deelprocessen uit met behulp van de Communicator (= belcomputer).

Plaats van opkomst

Na de alarmering gaat u naar de in de alarmeringstekst opgenomen locatie.

2.5 Relatie met andere processen

Het deelproces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) heeft een relatie met de volgende gemeentelijke processen:

Proces	Relatie	Planvorming
Communicatie	Algemene informatie over het incident wordt verstrekt door het team Communicatie. Geverifieerde informatie voor verwanten wordt na autorisatie doorgegeven aan verwanten. Dit wordt uitgevoerd door het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie).	Draaiboek Communicatie
Opvang	De personen die zich melden in de opvanglocatie worden hier geregistreerd.	Draaiboek Opvang

2.6 Taken andere disciplines

Binnen het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) worden door andere disciplines de volgende taken uitgevoerd. Liaisons van GHOR en Politie maken onderdeel uit van het backoffice CRIB (Incl. Verwanteninformatie):

Partner	Taken
Politie	▪ Geeft (als enige) geverifieerde informatie over dodelijke slachtoffers zowel aan de hulpverleningsorganisatie als aan verwanten; ▪ Identificatie van slachtoffers;
GHOR	▪ Geeft informatie over persoonsgegevens van gewonden door aan het team CRIB (Incl. Verwanteninformatie); ▪ Regelen van bijstand voor psychosociale hulpverlening (bijv. de niet-medische vrijwilligers van het Rode Kruis).

2.7 Bijeenroepen team en verstrekken taakkaarten

Direct nadat de medewerkers van het team CRIB (Incl. Verwanteninformatie) zijn opgekomen roept de teamleider het team (incl. de medewerkers van het NRK) bijeen. Tijdens de eerste bijeenkomst instrueert hij hen en verstrekt hij de taakkaart(en).

2.8 Externe partners

Het regionaal team CRIB (Incl. Verwanteninformatie) werkt op grond van de door de coördinerend gemeentesecretaris afgesloten overeenkomst samen met het Nederlandse Rode Kruis. In overleg met het Hoofd Publieke Zorg kunnen daarnaast de volgende externe partners bij het proces betrokken worden:

- Tolkencentrum;
- Ministerie van BZK (callcenter).

2.9 Beëindigen proces

De teamleider CRIB (Incl. Verwanteninformatie) beoordeelt of zijn team nog langer operationeel moet blijven. Indien de teamleider van mening is dat het operationeel houden van zijn team niet langer noodzakelijk is, dan stelt hij het Hoofd Publieke Zorg hiervan in kennis. Na goedkeuring door het Hoofd Publieke Zorg kan de teamleider overgaan tot het beëindigen van het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) en brengt hij zijn team van dit besluit op de hoogte.

2.10 Aandachtspunt(en)

De volgende punten verdienen extra aandacht bij de uitvoering van het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie):

- Voor de verantwoording en de evaluatie van het proces is het noodzakelijk dat alle werkzaamheden en genomen besluiten worden bijgehouden in het actiecentrum. Voor de benodigde formulieren wordt verwezen naar het draaiboek Verslaglegging (logboekformulieren) en het Bijlagenboek (presentielijsten).
- Medewerkers van het actiecentrum CRIB (Incl. Verwanteninformatie) kunnen geconfronteerd worden met traumatische ervaringen tijdens de uitoefening van het werk. De teamleider CRIB (Incl. Verwanteninformatie) dient hier alert op te zijn en in overleg met het Hoofd Publieke

Zorg te bepalen dat hen (slachtoffer)hulp geboden wordt. Voor een beschrijving van dit proces wordt verwezen naar het draaiboek Nazorg.

III Na de crisis

3.1 Evaluatie proces

De evaluatie omvat drie gebieden: de inhoud, het proces en de getalsmatige evaluatie. Bureau Bevolkingszorg draagt samen met de ambtenaar rampenbestrijding van de getroffen gemeenten zorg voor een deugdelijke evaluatie waaruit de verbeterpunten op de genoemde gebieden naar voren komen. Het team CRIB (Incl. Verwanteninformatie) levert een bijdrage aan deze evaluatie.

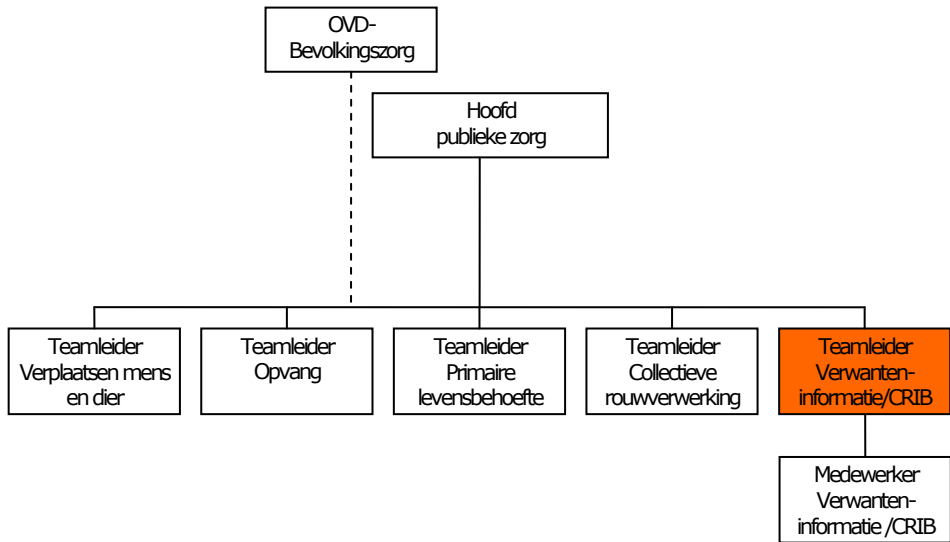
3.2 Aandachtspunt(en)

Om de overgang van de acute fase naar de nafase goed te laten verlopen dient er een overdracht plaats te vinden tussen de teamleider van het (deel)proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) naar degene die vanuit de getroffen gemeente belast is met de het proces Nafase.

Bijlagen

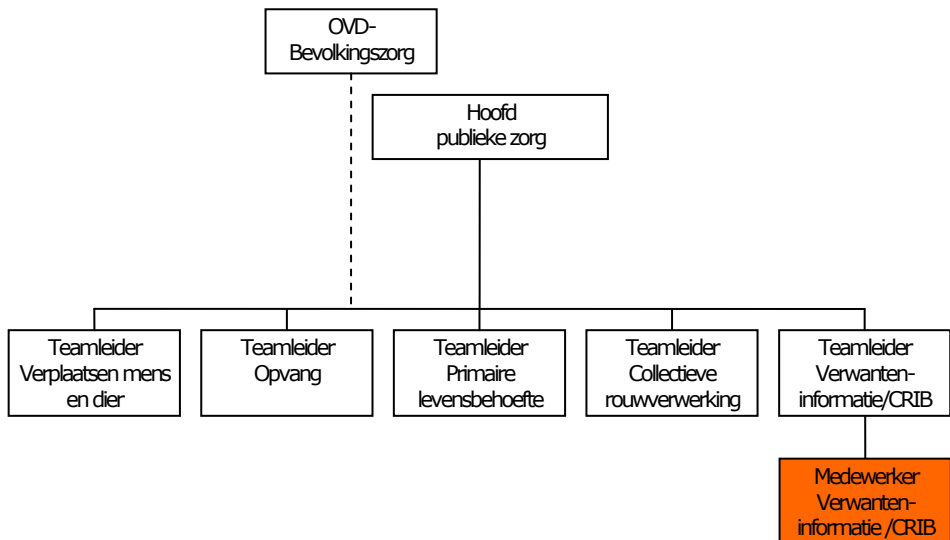
Bijlage 1: Taakkaarten

Taakkaart teamleider CRIB (Incl. Verwanteninformatie)

PROCES	Publieke Zorg
ACTIVITEIT	Zorg dragen voor een goede uitvoering van het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie)
FUNCTIENAAM	Teamleider CRIB (Incl. Verwanteninformatie)
Alarmering door	De gemeentelijke alarmeringsfunctionaris (via de Communicator). In opdracht van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg of Officier van Dienst Bevolkingszorg.
Ontvangt leiding van	Hoofd publieke zorg of OVD bevolkingszorg (GRIP 2 of hoger, in uitzonderlijke gevallen vanaf GRIP1)
Geeft leiding aan	Medewerker CRIB (Incl. Verwanteninformatie) van zowel front- als backoffice en via de Coordinator Noodhulp aan de medewerkers van het Nederlandse Rpde Kruis.
Organisatie-schema	 <pre> graph TD OVD[OVD-Bevolkingszorg] -.-> HPS[Hoofd publieke zorg] OVD -.-> TL1[Teamleider Verplaatsen mens en dier] OVD -.-> TL2[Teamleider Opvang] OVD -.-> TL3[Teamleider Primaire levensbehoefte] OVD -.-> TL4[Teamleider Collectieve rouwverwerking] OVD -.-> TL5[Teamleider Verwanteninformatie/CRIB] TL5 --> MW[Medewerker Verwanteninformatie/CRIB] </pre> De Teamleider CRIB/Verwanteninformatie stuurt via de Coordinator Noodhulp de medewerkers van het NRK aan.
Werkplek	Gemeentehuis van de getroffen gemeente (voor de adressen zie bijlage 9 algemeen Bijlagenboek)
Kerntaken	• Regie houden over de uitvoering van het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) in goede afstemming met het NRK • Proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) inrichten dmv front- en backoffice en werk verdelen • Contacten leggen met liaisons GHOR en Politie tbv back-office
Start activiteiten	• Meld u bij het Hoofd Publieke Zorg (tel. 040-2603434) en start logboek • Stem de inzet af met de Coordinator Noodhulp van het NRK

(input)	• Maak een plan van aanpak / inzetplan CRIB/Verwanteninformatie
Taken	1. Heeft de algemene coördinatie over de onderstaande taken en wordt daarbij in de uitvoering ondersteund door medewerkers van het NRK 2. Organiseert het inrichten van het actiecentrum CRIB (Incl. Verwanteninformatie) en informeert het hoofd Publieke Zorg dat het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) in werking is getreden en operationeel is. 3. Onderhoudt –indien van toepassing- contacten met het hoofd opvanglocatie). 4. Bepaalt de behoefte aan personeel en voorziet, mede via de coordinator noodhulp van het NRK tevens in deze behoefte. 5. Coördineert de verschillende werkzaamheden binnen het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie). 6. Pleegt zonodig overleg met andere bij de hulpverlening betrokken diensten. 7. Laat via het Hoofd Publieke zorg door Communicatie bekend maken waar het CRIB (Incl. Verwanteninformatie) is gevestigd alsmede waar registratie en informatie plaatsvindt. 8. Zorgt voor een goede samenwerking en communicatie met het proces Opvang en via de coördinator noodhulp van het NRK voor het aanleveren van de registratieformulieren in de opvanglocatie. 9. Ziet er op toe dat personeel tijdig wordt afgelost en indien nodig aandacht wordt besteed aan nazorg van de medewerkers. 10. Informeert en adviseert het Hoofd Publieke Zorg mede in verband met het opschalen van het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie). 11. Stuurt het Hoofd Publieke Zorg op afgesproken tijdstippen een rapportage van de verrichte werkzaamheden. 12. Houdt een logboek bij (zie deelproces Verslaglegging).
Resultaat (output)	• voortgangsinformatie • afwijkingsinformatie • Verzoek mensen en middelen
Beëindigen activiteiten	• Schaal pas af na afstemming met het hoofd Publieke Zorg
Bevoegdheden	• Heeft het mandaat om binnen de taakbeschrijving van teamleider CRIB (Incl. Verwanteninformatie) de benodigde opdrachten te geven en activiteiten uit te laten voeren.
Hulpmiddelen	☐ Draaiboeken deelproces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) ☐ Taakkaart teamleider CRIB (Incl. Verwanteninformatie) ☐ Beschrijving Slachtoffer Informatie Systematiek (Extranet) ☐ Bereikbaarheidslijst medewerkers (Extranet) ☐ Formulieren verslaglegging ☐ Paraatheidskoffer
Neemt deel aan	• Overleg met hoofd Publieke Zorg
Werkt samen met	• Liaisons GHOR en Politie

▪ Medewerker CRIB (Incl. Verwanteninformatie)

PROCES	Publieke Zorg
ACTIVITEIT	Mede zorg dragen voor een goede uitvoering van het proces CRIB (Incl. Verwanteninformatie)
FUNCTIENAAM	Medewerker CRIB (Incl. Verwanteninformatie)
Alarmering door	De gemeentelijke alarmeringsfunctionaris (via de Communicator). In opdracht van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg of Officier van Dienst Bevolkingszorg.
Ontvangt leiding van	Teamleider CRIB (Incl. Verwanteninformatie)
Geeft leiding aan	n.v.t.
Organisatie-schema	 <pre> graph TD OVD[OVD-Bevolkingszorg] -.-> H[Hoofd publieke zorg] H --- T1[Teamleider Verplaatsen mens en dier] H --- T2[Teamleider Opvang] H --- T3[Teamleider Primaire levensbehoefte] H --- T4[Teamleider Collectieve rouwverwerking] H --- T5[Teamleider Verwanten-informatie/CRIB] T5 --- M[Medewerker Verwanten-informatie/CRIB] </pre> De Teamleider CRIB/Verwanteninformatie stuurt via de Coordinator Noodhulp de medewerkers van het NRK aan. De medewerker CRIB/Verwanteninformatie kan de teamleider hierin assisteren.
Werkplek	Gemeentehuis van de getroffen gemeente (voor de adressen zie bijlage 9 algemeen Bijlagenboek)
Kerntaken	Onder leiding van de Teamleider CRIB/Verwanteninformatie de uitvoering van het proces coördineren. Daadwerkelijke uitvoering van het proces geschiedt door medewerkers van het NRK.
Start activiteiten (input)	Opdrachten van de Teamleider CRIB/Verwanteninformatie
Taken	- Bevestig het alarm en start logboek - Geeft instructies aan de hoogst geplaatste vertegenwoordiger van het Rode Kruis ter plaatse. - Geeft opvolging aan het organiseren van de benodigde hulpverlening zoals gesignaleerd in de uitvoering door het Rode Kruis, via de teamleider CRIB/Verwanteninformatie - Zorgt voor een totaalbeeld van de uitvoering van het proces CRIB/Verwanteninformatie

	• Zorgt voor de verslaglegging binnen het actiecentrum Geeft problemen, ongeregelde heden en tekortkomingen door aan de teamleider CRIB/Verwanteninformatie
Resultaat (output)	• voortgangsinformatie • afwijkingsinformatie • inzetplan CRIB (Incl. Verwanteninformatie)
Beëindigen activiteiten	• Schaal pas af na opdracht van teamleider CRIB (Incl. Verwanteninformatie)
Bevoegdheden	• Geeft binnen de taakbeschrijving van CRIB (Incl. Verwanteninformatie) de benodigde opdrachten en laat activiteiten uit voeren.
Hulpmiddelen	☐ Draaiboeken deelproces CRIB (Incl. Verwanteninformatie) ☐ Taakkaart medewerker CRIB (Incl. Verwanteninformatie) ☐ Paraatheidskoffer
Neemt deel aan	• Overleg met de teamleider CRIB, coördinator noodhulp NRK en andere medewerkers van het proces CRIB
Werkt samen met	• De coördinator noodhulp en medewerkers van het NRK

Bijlage 2: Taken Nederlandse Rode Kruis

Omschrijving Rode Kruis ondersteuning volgens de overeenkomst d.d. 1 maart 2013

Dienst Verwanteninformatie – CRIB

Registratie

Het Rode Kruis registreert betrokkenen en hulpvragen bij rampen en calamiteiten (registratie zowel na evacuatie, in opvanglocaties, of op andere plekken). Het Rode Kruis bevordert contactherstel en zelf-registratie door aanbieden van verschillende middelen aan getroffen en. Het Rode Kruis voert hiertoe de volgende taken uit:

- het registreren van getroffen en tbv contactherstel;
- het registreren, verzamelen en controleren van hulpvragen van getroffen en;
- het registreren van mensen bij vertrek en aankomst ten tijde van verplaatsing (evacuatie);
- archiveren en categoriseren van hulpvragen binnen de opvanglocatie;
- informeren van de gemeente ove de hulpvragen;
- registreren van ongebeide kinderen t/m 14 jaar bij aankomst en wie hen ophaalt;
- aanwezige telefonie en internet kenbaar maken aan betrokken en;
- informeren van getroffen en over het belang van contactherstel;
- begeleiden van familie en vrienden van buiten de opvanglocatie die verwanten zoeken;

Verwanten- en publieksinformatie

Het Rode Kruis ondersteunt bij voorlichting en het informeren van verwanten na een ramp of calamiteit door het openen van callcenters en beschikbaar stellen van informatie en handelingsperspectief. Het Rode Kruis voert hiertoe de volgende taken uit:

Verwanteninformatie

Het Rode Kruis neemt verwantenvragen aan en koppelt informatie over betrokken en terug aan verwanten, in een gemeentelijk callcenter of een callcenter van het Rode Kruis.

- Het volledig organiseren van een callcenter of het ondersteunen in een gemeentelijk callcenter, voor
 - het registreren van vermiste personen
 - het uitbellen van geverifieerde informatie naar verwanten
 - het verstrekken van informatie over contactherstel
- Het koppelen van het landelijk publieksinformatienummer 0800-1351 aan het callcenter van het Rode Kruis, ten behoeve van verwanteninformatie
- Bieden van handelingsperspectief

Publieksinformatie

Het Rode Kruis ondersteunt Bevolkingszorg Brabant-Zuidoost door het beschikbaar stellen van informatie en handelingsperspectieven en callcentercapaciteit.

- Het bieden van feitelijke en actuele informatie over de gebeurtenis aan getroffen en, bijvoorbeeld in een opvanglocatie;
- Materialen en informatie beschikbaar stellen aan de gemeenten met handelingsperspectief voor burgers ten tijde van rampen;

- In een callcenter wordt informatie aangaande de ramp of het incident verstrekt aan de hand van een door Bevolkingszorg Brabant-Zuidoost aangedragen belscript;
- Het koppelen van het landelijk publieksinformatienummer 0800-1351 aan het callcenter van het Rode Kruis.

IRIS

Het verwerken van informatie in een digitaal registratiesysteem (I-RIS) en het analyseren van de informatie uit de frontoffice en/of backoffice ten behoeve van contactherstel tussen getroffen en verwanten. Om een zorgvuldige en efficiënte behandeling van slachtofferinformatie te bewerkstelligen. Het Rode Kruis voert hiertoe de volgende taken uit:

- het verwerken van registratieformulieren in het registratiesysteem (verwanten, gezochten, betrokkenen);
- het samenvoegen met lijsten aangeleverd door derden (politie, ziekenhuizen);
- het matchen van verwanten en betrokkenen, en het vrijgeven van de informatie;
- ontdubbelen en samenvoegen van gegevens van betrokkenen;
- het verifiëren van de registraties met het GBA;
- het prioriteren van vermisten op basis van het aantal meldingen per vermiste;
- het opstellen van rapportages voor beeld-, oordeel- en besluitvorming;
- het opstellen van lijsten van betrokkenen waarmee verwanten geïnformeerd kunnen worden en de nazorgprocessen kunnen werken;
- het exporteren van slachtofferinformatie ten behoeve van andere veiligheidsregio's en gemeenten na wederzijdse instemming door de overheid.

Bijlage 3: Slachtoffer Informatie Systematiek

Doel

Het primaire doel van slachtofferregistratie is het informeren van verwanten. Vanuit het besef dat elk uur wachten er één te veel is, werken alle betrokken professionals aan het sneller en zorgvuldig informeren van verwanten van niet zelf-redzame slachtoffers bij een crisis in Nederland. Dit is vastgelegd in de Slachtoffer Informatie Systematiek (SIS).

De systematiek die door het Veiligheidsberaad op 15 november 2011 is vastgesteld beoogt een specifiek probleem binnen slachtofferregistratie op te lossen. Bij veel grote incidenten in Nederland in de laatste tien jaar hebben we gezien dat het niet lukt om snel na een ramp een goed overzicht te presenteren van de slachtoffers. Bij kleine dagelijkse incidenten worden verwanten hetzij geïnformeerd door ziekenhuizen hetzij geïnformeerd door de politie. Bij grotere calamiteiten blijkt het problematisch te zijn om aan verwanten snel duidelijkheid te geven over de toestand en verblijfplaats van een bepaald slachtoffer. Dit is vooral problematisch als slachtoffers zich op verschillende plekken bevinden, zoals opvanglocaties, ziekenhuizen of (bij dodelijke slachtoffers) mortuaria. De slachtofferinformatie wordt dan door verscheidene partijen gegenereerd. Een snelle uitwisseling en koppeling van deze gegevens is een belangrijk knelpunt. Een belangrijke consequentie is dat we daardoor de verwanten niet snel kunnen informeren en verwanten onnodig lang in onzekerheid verkeren over de situatie van hun naasten).

Registratie

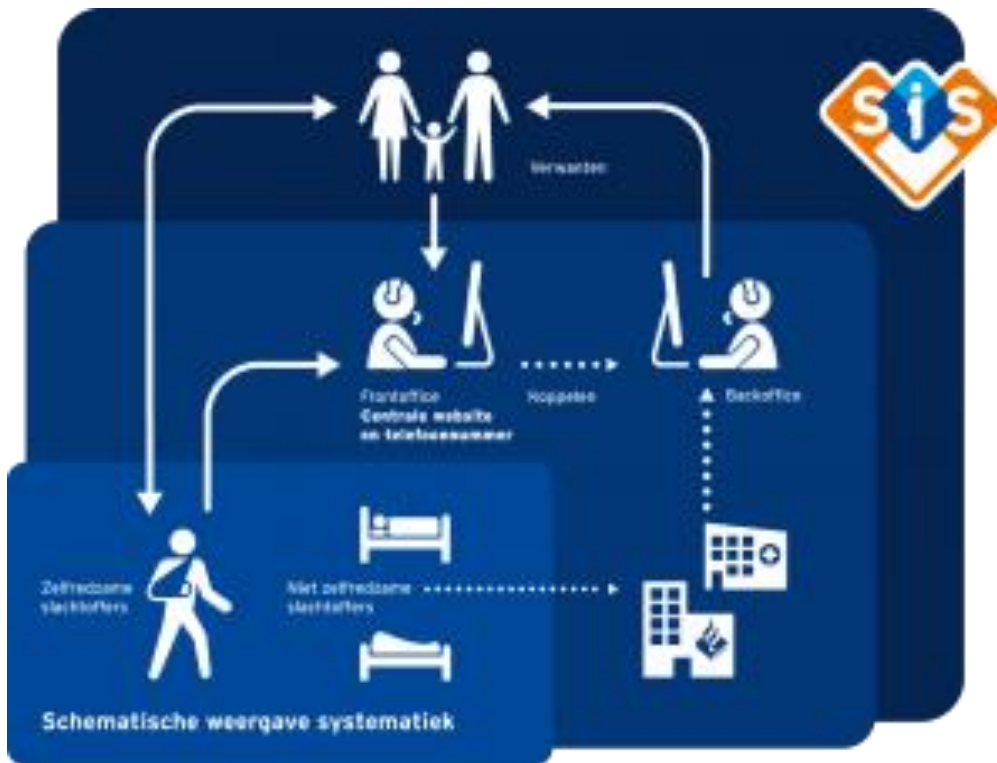
Bij de nieuwe systematiek gaan we uit van de mogelijkheden van niet en lichtgewonde slachtoffers. Zelfredzame slachtoffers nemen in de praktijk vaak zelf contact op met hun verwanten via mobiele telefoons en/of social media. Deze slachtoffers worden door medewerkers vanuit de gemeente, of een vertegenwoordiger hiervan, ter plekke gestimuleerd om zich te melden bij de front-office (centraal telefoonnummer of website) voor (zelf-)registratie.

Front- en Backoffice

Het Veiligheidsberaad heeft bepaald dat voor de uitvoering van SIS met ingang van 2014 een landelijke front office en een landelijke back office ingericht wordt. Bij de landelijke front office kunnen verwanten zich melden als zij op zoek zijn naar een (mogelijk) slachtoffer. In de landelijke back office komen de gegevens van ziekenhuizen, mortuaria en de front office samen, zodat de slachtoffers aan de verwanten gekoppeld kunnen worden. Als het gaat om een dodelijk slachtoffer, zal een familierechercheur van de politie de verwant informeren. Als het gaat om een gewonde, zal of de back office of de front office de verwant informeren.

In 2013 onderzoekt de projectgroep welke organisatie(s) de uitvoering van de front- en back office op zich kunnen nemen. Tot die tijd voert elke gemeente/regio de slachtofferinformatie zelf uit. De gemeente in de Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost hebben hiervoor een overeenkomst met het Nederlandse Rode Kruis.

Schematisch ziet de SIS er zo uit:



Website

Met het project Slachtofferinformatiesystematiek (SIS) wordt een stap gezet tot het komen van een landelijke oplossing voor slachtofferinformatie bij rampen.

SIS verandert het proces van slachtofferregistratie. Wat dat precies betekent voor lokale overheden wordt op dit moment verder uitgewerkt. Het Veiligheidsberaad heeft 23 november 2012 gekozen voor een landelijke implementatie van SIS. Minister Opstelten heeft februari 2013 in de commissie Veiligheid en Justitie aangekondigd dat hij de nieuwe systematiek zo snel mogelijk geïmplementeerd wil zien: per 1 januari 2014. De projectgroep bereidt nu de implementatie voor.

De website www.snellerinformatieslachtoffer.nl is opgezet als serviceomgeving voor ambtenaren die in de regio's en in gemeenten verantwoordelijk zijn voor het CRIB proces. Zij worden meegenomen in het proces en krijgen actuele informatie die van belang is voor de implementatie van SIS in de regio en bij de lokale overheid.

Bijlage 4: Afspraken met ziekenhuizen

Als uitwerking van de Slachtofferinformatiesystematiek hebben de landelijke vertegenwoordigers van het openbaar bestuur en de ziekenhuizen afspraken gemaakt over slachtofferinformatie bij rampen en crises. Deze afspraken zijn vastgelegd in een handreiking.

In het verleden waren er diverse knelpunten:

- Onduidelijkheid over welke informatie volgens de wet uitgewisseld mag worden;
- Onduidelijkheid over welke gegevens het openbaar bestuur nodig heeft;
- Verschillende opvattingen over het begrip crisis;
- Onbekendheid van afspraken bij medewerkers.

Op basis van de handreiking spreken de ziekenhuizen en het openbaar bestuur af dat de directeur publieke gezondheid bij een crisis zo snel mogelijk een melding geeft aan de betrokken ziekenhuizen en hen verzoekt om slachtofferinformatie. Het ziekenhuis zorgt dan voor een herkenbare registratie van de slachtoffers en stuurt zo spoedig mogelijk een slachtofferbeeld en eventueel (individuele) slachtoffergegevens aan de directeur publieke gezondheid. De directeur publieke gezondheid zorgt vervolgens voor de informatievoorziening aan het openbaar bestuur (via de GHOR in het ROT) en andere hulpverleners.

Wat doet het openbaar bestuur met de slachtofferinformatie?

Het openbaar bestuur gebruikt het slachtofferbeeld voor de coördinatie van de hulpverlening en de publieksinformatie. De (individuele) slachtoffergegevens worden alleen gebruikt om verwanten te kunnen informeren over de verblijfplaats van de slachtoffers en voor het bieden van nazorg aan getroffen. Als de patiënten daar expliciet toestemming voor geven kunnen de slachtoffergegevens ook gebruikt worden voor het opsporingsonderzoek, evaluaties en schadeafhandeling.

Directeur publieke gezondheid:

De directeur publieke gezondheid (DPG) is directeur van de GGD en de GHOR. In de Veiligheidsregio zorgt de DPG voor de coördinatie van de geneeskundige hulpverlening bij crises.

Slachtofferbeeld:

Een geanonimiseerd overzicht van het aantal gewonden, het aantal gewonden waarvan de identiteit nog niet is vastgesteld, het soort letsel dat de gewonden hebben en een categorisering van de gewonden.

Slachtoffergegevens:

De individuele gegevens van de gewonden die zijn opgevangen in een ziekenhuis, zoals naam, geboortedatum, nationaliteit en de wijze van identificatie.

Bijlage 5: Inhoud paraatheidskoffer (moet nog geactualiseerd worden)

Onderdeel	Aantal
Badges	20
Balpenen	10
Berichtenrapport	20
Draaiboek van gerelateerde deelprocessen	1
Formulieren, registratie (boekjes)	3
Formulieren, informatie (boekjes)	3
Gemeentegids	1
Gum	2
Instructiekaarten	1
Kopieeretiketten	10
Liniaal	1
Logboekformulieren	20
Markeerstiften, set van 4 kleuren	1
Memoblaadjes, blokje	5
Nietjes	1
Nietmachine	1
Ontnieter	1
Paperclips, groot en klein	1
Perforator	1
Plakband	1
Plakstift	1
Plattegrond gemeente	2
Potloden	5
Presentielijst	10
Punaises	1
Puntenslijper	1
Rampenplan	1
Ringband tbv formulieren, 2-rings	6
Schaar	1
Schrijfblok A4, gelinieerd	3
Schrijfblok A5, gelinieerd	3
Vestjes met opschrift	5
Viltstift, edding 3000, diverse kleuren	5