

Bijlage1

Inzet landelijke voorziening SIS

De landelijke voorziening SIS is sinds de start in 2014 geactiveerd voor de volgende incidenten: bij het ongeval met de monstertruck in Haaksbergen (2014), bij de brand in een seniorenflat in Nijmegen (2015), bij het kraanongeval in Alphen aan den Rijn (2015), bij de brand in een woon-zorgcomplex in Breukelen (2018), bij het ongeluk met een stint in Oss (2018, alleen activering, geen inzet) en bij het schietincident in een tram in Utrecht (2019).

Hieronder vindt u een overzicht van de belasting voor de frontoffice tijdens de laatste drie inzetten.

Brand in een seniorenflat

In 2015 werd de landelijke voorziening SIS ingezet bij een grote brand in een seniorenflat in Nijmegen. De brand was ontstaan in een cafetaria en had de bovengelige seniorenwoningen getroffen. Bewoners die vanwege de brand het pand niet zelfstandig konden verlaten werden met hoogwerkers door de brandweer van balkons gehaald. 16 bewoners werden naar ziekenhuizen gebracht, waarvan 9 ernstig gewond. Zo'n 50 mensen zijn door de brandweer uit het gebouw gehaald en met lichte klachten opgevangen.

Bij de frontoffice komen 139 telefoonoproepen binnen, waarvan er 133 worden afgehandeld. De gemiddelde gespreksduur is 3 minuten, de gemiddelde wachtduur is 23 seconden. Veel vragen hebben betrekking op de locaties waar de slachtoffers naar toe gebracht worden. Meerdere verwanten bellen na verloop van tijd voor de tweede keer. In de webapplicatie worden 50 personen geregistreerd als vermist. In de loop van de ochtend worden voor 16 personen de zoekvraag ingetrokken omdat ze terecht zijn; 2 personen geven zelf door dat ze veilig zijn.

Brand in een woon-zorgcomplex

In juli 2018 werd de landelijke voorziening SIS ingezet bij een grote brand in een woon-zorgcomplex voor senioren in Breukelen. De brand ontstond na kortsluiting in de zonwering van een van appartementen in het complex. 114 appartementen werden ontruimd in verband met rookvorming. 11 bewoners werden naar het Calamiteitenhospitaal van het UMC in Utrecht gebracht. 4 van hen konden na controle weer naar huis. Andere bewoners werden ter plaatse nagekeken door de hulpdiensten.

Bij de frontoffice komen 11 telefoonoproepen binnen die allemaal worden behandeld. De gemiddelde gespreksduur is 2 minuten en 22 seconden, de gemiddelde wachttijd is 39 seconden.

In de webapplicatie worden 2 personen geregistreerd als vermist. In de loop van de nacht melden 2 personen zichzelf veilig en 2 personen worden door hun verwanten veilig gemeld. 5 personen bellen met algemene vragen over het incident.

De meeste oproepen komen binnen tussen 00:00 en 01:00 uur. Tussen 02:00 uur en 03:45 uur – totdat de inzet van de frontoffice wordt beëindigd – komen er geen oproepen binnen. Na 03:45 uur – na afschaling van de frontoffice – bellen 5 personen met algemene vragen naar de frontoffice. Hen wordt geadviseerd om de volgende ochtend naar de gemeente te bellen.

Schietincident in een tram

In maart 2019 werd de landelijke voorziening SIS ingezet na een schietincident in een tram in Utrecht. Meerdere mensen raakten gewond, 6 slachtoffers werden naar het Calamiteitenhospitaal van het UMCU in Utrecht gebracht. 4 mensen kwamen om het leven.

De frontoffice is om 12:50 uur, binnen 5 minuten na alarmering, operationeel. Tussen 12:50 uur en 13:30 uur komen er geen oproepen binnen bij de frontoffice. Direct nadat de gemeente via twitter het

telefoonnummer van Verwantencontact bekend heeft gemaakt bij het publiek, om 14:00 uur, ontstaat een piek in het aantal oproepen. Er wordt het meest gebeld tussen 14:15 uur en 16:30 uur. Daarna wordt het rustiger. Tussen 19:00 uur en 21:00 uur komen er geen oproepen binnen. Na 21:00 uur wordt door een aantal verwanten opnieuw gebeld naar de frontoffice omdat zij nog steeds in onzekerheid zijn over degene die zij zoeken en vermoeden dat hun naaste is overleden.

Er worden 10 medewerkers ingezet. In totaal wordt er 186 keer gebeld naar de frontoffice. De gemiddelde gespreksduur is 3 minuten en 55 seconden, de gemiddelde wachttijd is 29 seconden. 129 oproepen worden daadwerkelijk afgehandeld. 59 oproepen worden om onbekende redenen, nog voordat er contact is geweest met een medewerker van de frontoffice, afgebroken door de beller. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat deze bellers geen zoekvraag hebben, maar bellen met een algemene vraag over het incident en dat zij na de welkomsttekst van Verwantencontact de verbinding verbreken. In de welkomsttekst wordt namelijk voor algemene vragen doorverwezen naar het publieksinformatienummer van de gemeente.

Onderstaande grafiek geeft een overzicht van het inkomende telefoonverkeer bij de frontoffice.

