

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Directoraat-Generaal
Politie en
Veiligheidsregio's**

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/jenv

Ons kenmerk
4070646

Bijlagen
2

Datum 4 oktober 2022
Onderwerp Evaluatie inzet van betrokken organisaties bij storm Eunice

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Met deze brief geef ik uitvoering aan de toezegging die de Minister voor Rechtsbescherming aan het lid Van Baarle (DENK) heeft gedaan tijdens het Vragenuur van 22 februari 2022. De toezegging betreft het uitvoeren van een evaluatie naar de inzet van de betrokken organisaties bij de voorbereiding op en gebeurtenissen tijdens de storm Eunice.

Ik heb het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) gevraagd om de evaluatie uit te voeren. Het NIPV heeft hierbij de evaluaties betrokken die de verschillende organisaties zelf hebben uitgevoerd. Het NIPV heeft zijn rapport op 4 juli jl. aangeboden aan mijn ministerie. Het rapport "*De storm Eunice van 18 februari 2022 - Een onderzoek naar de risico- en crisiscommunicatie, de overbelasting van de meldkamers en de afstemming*" heb ik met deze brief meegestuurd. Gezien de afrondingsdatum van het rapport heb ik uw Kamer voor het zomerreces een uitstelbericht voor deze beleidsreactie gestuurd¹.

De storm Eunice en de inzet van hulpverleners

De storm Eunice trok op 18 februari 2022 over Nederland. Zoals het NIPV aangeeft in het rapport, was het de zwaarste in een reeks van stormen. Heel Nederland kreeg te maken met schade en hinder. Vier mensen kwamen helaas te overlijden als gevolg van de storm.

Graag wil ik mijn grote waardering uitspreken voor de inzet van de medewerkers van de hulpdiensten, veiligheidsregio's en meldkamers tijdens deze storm. Ik acht het van groot belang om te leren van de gebeurtenissen bij de storm Eunice, zodat overbelasting van 112 bij toekomstige stormen en andere incidenten zoveel mogelijk kan worden voorkomen.

Veel bellers 112 voor niet-urgente situaties

In voorbereiding op de storm was gezorgd voor een maximale bezetting van de landelijke 112-centrale, inclusief de uitwijklocatie. Ook de regionale meldkamers waren maximaal bezet. Toch raakten de landelijke 112-centrale en de regionale meldkamers overbelast. Hierdoor kon het voorkomen dat bellers het alarmnummer 112 niet konden bereiken. Van de bellers die wel contact kregen met de landelijke 112-centrale kon een aantal bellers niet worden doorverbonden

¹ Kamerstukken II, vergaderjaar 2021-2022, 35925-VI-157, nr. 157

met de regionale meldkamers, omdat die ook overbelast waren. Pas na het uitzenden van een NL-Alert waarin werd opgeroepen om 112 alleen te bellen bij levensgevaarlijke situaties, nam het aantal oproepen naar de landelijke 112-centrale af, en daarmee ook de wachtrij voor de regionale meldkamers.

Het alarmnummer 112 is bedoeld voor situaties waarin spoedeisende hulp is vereist. De onderzoekers constateren dat de overbelasting met name werd veroorzaakt door het grote aantal mensen dat tegelijkertijd met 112 belde voor situaties waarvoor spoedeisende hulp niet noodzakelijk was. Door deze overbelasting was 112 ook niet meer bereikbaar voor bellers met levensbedreigende situaties. De onbereikbaarheid van 112 heeft gelukkig niet geleid tot slachtoffers.

Bevindingen op hoofdlijnen

Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid doet in zijn evaluatierapport diverse aanbevelingen om de inzet en samenwerking van de betrokken organisaties bij situaties als storm Eunice te verbeteren. Ik zal dit rapport en de lessen die hierin beschreven staan dan ook onder de aandacht brengen van de betreffende organisaties en besturen. Ik neem de lessen zelf ook mee bij de lopende versterking van het stelsel van crisisbeheersing en brandweezorg. Denk daarbij aan onder meer aan de versterking van het informatiemanagement en de aanpak van bovenregionale crises in nauwe samenwerking tussen Rijk en veiligheidsregio's, veiligheidsregio's onderling en met andere crisispartners.

Aanbeveling: inzet risicocommunicatie

Voor het verbeteren van risicocommunicatie doen de onderzoekers verschillende aanbevelingen. Risicocommunicatie betreft de voorlichting en communicatie over risico's aan de bevolking vóórdat een ramp of crisis zich voordoet. Het NIPV beveelt aan dat de betrokken organisaties onderling afstemmen wanneer risicocommunicatie wel en niet wordt toegepast. Daarbij dient ook te worden gekeken naar de uniformiteit in de communicatie richting de bevolking door de betrokken organisaties.

Reactie

Inmiddels hebben de betrokken organisaties afgesproken voortaan alleen de infographic van de veiligheidsregio's te gebruiken, en dus niet meer eigen infographics te ontwikkelen. Dit zie ik als een mooie eerste stap in het uniformeren van de publiekscommunicatie door deze organisaties. De lessen worden ook meegenomen bij de lopende versterking van het stelsel van crisisbeheersing en brandweezorg op het terrein van communicatie.

Aanbeveling: inzet NL-Alert

De inzet van NL-Alert tijdens de storm was adequaat en effectief: na uitzending ervan, tijdens de piek van de storm, nam het aantal oproepen naar 112 evenals de overbelasting van de meldkamers snel af. Het NIPV beveelt de betrokken organisaties aan om een discussie te starten over hoe breed of smal het gebruik van NL-Alert zou moeten c.q. mogen zijn. Denk daarbij aan het idee van sommige deelnemers aan het onderzoek om NL-Alert vroeg in te zetten om zo te voorkomen dat de meldkamers overbelast raken. Ook beveelt het NIPV aan om te verkennen hoe het administratieve proces van het uitzenden van een NL-Alert vanuit het Nationaal Crisiscentrum (NCC) versneld kan worden.

Reactie

Ik neem het initiatief deze aanbevelingen samen met de betrokken organisaties uit te werken.

Aanbeveling: nader bezien opschaling kleurcodes

Het NIPV beveelt het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat aan om de opschaling van kleurcode oranje naar kleurcode rood, zoals nu wordt gebruikt door het Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut, nader te bezien. Daarbij moet worden nagegaan of de criteria zelf aangepast moeten worden, of dat aan zowel betrokken organisaties als de samenleving duidelijker gemaakt moet worden wat het verschil in kleurcodes precies betekent. De eerste opschalingen zijn gebaseerd op de weersomstandigheden, maar bij gebruik van kleurcode rood staat de maatschappelijke impact centraal. Hoewel dat beleidsmatig logisch en verstandig is, zal dat niet altijd door de burger worden begrepen. Het NIPV geeft aan het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat ook ter overweging om een verkenning uit te voeren naar de mogelijkheden om aan de kleurcodes een specifiekere handelingsperspectief te koppelen.

Reactie

De minister van Infrastructuur en Waterstaat geeft aan dat het verfijnen en verbeteren van de weerwaarschuwingen en impactinschatting de continue aandacht heeft van het KNMI, het Departementaal Coördinatiecentrum Crisisbeheersing van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en de partners van het Weer Impact Team. Voorbeeld hiervan is het opzetten van een Early Warning Centre bij het KNMI², waarmee het KNMI burgers ook advies gaat geven over hoe zij zich kunnen voorbereiden op gevaarlijk weer. Het is de wettelijke taak van het KNMI om de samenleving te adviseren en te waarschuwen om risico's op het gebied van extreem weer terug te dringen en schade en letsel te beperken. Uit peilingen van het KNMI blijkt dat de burger over het algemeen positief is over de manier van waarschuwen bij extreem weer.

Aanbeveling: samenwerking calamiteitencoördinatoren

Het NIPV beveelt aan dat de calamiteitencoördinatoren van de verschillende meldkamers regelmatig met elkaar afstemmen en dat deze afstemming een vast onderdeel van hun taak wordt. Het NIPV beveelt de betrokken organisaties aan de discussie aan te gaan over de noodzaak van en de behoefte aan een gestructureerd overleg tussen de calamiteitencoördinatoren en wat ervoor nodig is om daar invulling aan te geven. Door een gestructureerd overleg tussen calamiteitencoördinatoren kan in situaties als de storm Eunice vooraf en gedurende de storm met elkaar informatie worden gedeeld. Zo ontstaat een totaalbeeld van de situatie en inzicht in de te verwachten consequenties die alle veiligheidsregio's raken. Een gezamenlijke (zij het niet noodzakelijk een gelijke) aanpak kan meerwaarde hebben.

Niet verwonderlijk is de hoeveelheid werk tijdens de storm voor de veiligheidsregio's en brandweer. Dat is bij iedere storm het geval. Volgens het NIPV laat de storm Eunice echter zien dat er voor de veiligheidsregio's, naast de hoeveelheid werk die zich tijdens een dergelijke gebeurtenis ontvouwt, een bovenregionale en vooral operationele lacune ontstaat in kennisdeling en afstemming. Die lacune zou kunnen worden ingevuld door een landelijk operationeel leider die in een dergelijke, kortdurende crisissituatie een landelijk operationele rol speelt. Het NIPV adviseert de veiligheidsregio's dan ook werk te gaan maken van de functie van landelijk operationeel leider.

² <https://www.knmi.nl/kennis-en-datacentrum/uitleg/early-warning-centre>

Reactie

Beide onderwerpen en aanbevelingen kunnen aan adequate samenwerking en informatiedeling bij incidenten en crises die een bovenregionaal karakter hebben, bijdragen. Zoals gezegd zal ik het rapport onder de aandacht brengen van de betrokken partijen. Met de inzichten uit deze evaluatie kunnen wij samen het stelsel van crisisbeheersing en brandweezorg doorontwikkelen, ook daar waar het gaat om een bovenregionale aanpak.

Aanbeveling: inzet brandweer

Aan de brandweer beveelt het NIPV aan om de discussie te blijven voeren over de eigen inzet tijdens stormen, waarbij in de discussie ook de risico's voor veiligheid van de brandweer zelf worden betrokken.

Reactie

Ik onderschrijf deze aanbeveling. Een deel van de niet-prioritaire werkzaamheden had namelijk ook na de storm kunnen worden verricht door dakbedekkers, hoveniers en bosbeheerders.

Aanbeveling: hulpvragen bij niet-spoedsituaties

De afsluitende aanbevelingen van het NIPV zijn gericht op de brandweer en de Landelijke Meldkamer Samenwerking (LMS). Wanneer voorzien wordt dat het druk wordt op de meldkamers door een grote hoeveelheid meldingen, kan volgens het NIPV mogelijk meer en beter gebruikgemaakt worden van telefoonnummers voor niet-spoed-meldingen. Het NIPV beveelt de brandweer aan om te overwegen een werkwijze te ontwikkelen waarbij burgers bij niet-spoedsituaties hun hulpvragen voor de brandweer centraal of regionaal kunnen melden, zonder dat dit de capaciteit van de reguliere meldkamer belast. Ook beveelt het NIPV aan om de ideeën voor het digitaliseren van meldingen multidisciplinair nader uit te werken.

Reactie

Ik zal de aanbevelingen omtrent het doen van niet-spoedmeldingen en het digitaliseren van meldingen bij de relevante partijen onder de aandacht brengen. De LMS kan in voorkomende gevallen hierin een ondersteunende rol spelen. Meldingen van niet-spoedsituaties zijn immers geen directe verantwoordelijkheid van de LMS.

Tot slot

Het is belangrijk dat de betrokken organisaties leren van gebeurtenissen als storm Eunice, zodat ze steviger voorbereid zijn op toekomstige crisissituaties. De aanbevelingen uit het evaluatierapport van het NIPV vormen hiervoor een belangrijke bijdrage. Vanuit mijn stelselverantwoordelijkheid voor de crisisbeheersing en rampenbestrijding blijf ik het gesprek aangaan met de betrokken organisaties over verbeteringen, en ik zal de aandachtspunten en lessen uit de evaluatie onder hun aandacht brengen.

De Minister van Justitie en Veiligheid,

D. Yeşilgöz-Zegerius