

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 656

Vragen van het lid **Michon-Derkzen** (VVD) aan de Minister van Justitie en Veiligheid over *het bericht «NL-Alert tijdens storm te laat verstuurd, meldkamer bijna onbereikbaar»* (ingezonden 6 oktober 2022).

Antwoord van Minister **Yeşilgöz-Zegerius** (Justitie en Veiligheid) (ontvangen 8 november 2022). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2022–2023, nr. 492.

#### Vraag 1

Vraag Bent u bekend met het bericht «NL-Alert tijdens storm te laat verstuurd, meldkamer bijna onbereikbaar»<sup>1</sup>?

#### Antwoord Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «NL-Alert tijdens storm te laat verstuurd, meldkamer bijna onbereikbaar»<sup>2</sup>?

#### Vraag 1

Vraag Bent u bekend met het bericht «NL-Alert tijdens storm te laat verstuurd, meldkamer bijna onbereikbaar»<sup>3</sup>?

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Klopt het dat tijdens de storm Eunice, afgelopen februari, de 112-alarmcentrale tijdens overbelast raakte door het aantal telefoontjes en daardoor onbereikbaar was? Klopt het voorts dat het bijna anderhalf uur duurde voordat er een NL-Alert werd verstuurd?

<sup>1</sup> NOS, 5 oktober 2022, «NL-Alert tijdens storm te laat verstuurd, meldkamer bijna onbereikbaar», <https://nos.nl/artikel/2447131-nl-alert-tijdens-storm-te-laat-verstuurd-meldkamer-bijna-onbereikbaar>.

<sup>2</sup> NOS, 5 oktober 2022, «NL-Alert tijdens storm te laat verstuurd, meldkamer bijna onbereikbaar», <https://nos.nl/artikel/2447131-nl-alert-tijdens-storm-te-laat-verstuurd-meldkamer-bijna-onbereikbaar>.

<sup>3</sup> NOS, 5 oktober 2022, «NL-Alert tijdens storm te laat verstuurd, meldkamer bijna onbereikbaar», <https://nos.nl/artikel/2447131-nl-alert-tijdens-storm-te-laat-verstuurd-meldkamer-bijna-onbereikbaar>.

#### Antwoord 2

Ja, dit klopt. Na deze constatering is het proces voor het versturen van een landelijk NL-Alert opgestart. Het gehele proces van het versturen van het NL-Alert heeft circa 5 kwartier geduurd.

#### Vraag 3

Hoe wordt de inzet van een NL-Alert bepaald? Wanneer gaat er zo'n alert uit? Hoe toetsen het Nationaal Crisiscentrum (NCC) en de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding (NCTV) een verzoek tot een NL-Alert?

#### Antwoord 3

Voor de inzet van een landelijk NL-Alert is een inzet- en beleidskader beschikbaar. Daarin is een specifiek deel opgenomen over het verzenden van een NL-Alert bij uitval van het alarmnummer 112. Het verzoek van de Hoofdofficier van Dienst van de landelijke meldkamer is aan dit inzet- en beleidskader getoetst.

#### Vraag 4

Hoe kon het in dit specifieke geval zijn dat de NL-Alert pas een uur na aanvraag door de landelijke 112-centrale uitging?

#### Antwoord 4

De streeftijd voor het verzenden van een NL-Alert bedraagt 15 minuten. Het proces van het verzenden van een landelijk NL-Alert vraagt om een zorgvuldige voorbereiding. Er zijn verschillende factoren die ervoor gezorgd hebben dat in dit geval de streeftijd niet is gehaald.

Zo was het verzoek vanuit de politie in eerste instantie niet aan het NCC gericht, maar aan het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum (LOCC). Aangezien het LOCC geen rol heeft in het proces tot het uitzenden van een NL-Alert<sup>4</sup>, heeft dit vertragend gewerkt. Daarnaast zijn voor de uitval van het alarmnummer 112 standaardteksten beschikbaar. We hadden nu te maken met overbelasting van 112 door de storm Eunice. Dit vroeg om een aangepaste tekst. Deze moest opgesteld, met partners afgestemd en ingevoerd worden. Daarnaast vond er overleg plaats over het verwijzen naar [www.politie.nl](http://www.politie.nl) of [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl) alsmede over het juiste uitzendgebied omdat de stormwaarschuwing van het KNMI niet voor het hele land gold. Deze activiteiten kostten achteraf meer tijd dan voorzien.

#### Vraag 5

Hoe kon het dat ondanks een maximale bezetting van de landelijke 112-centrale en de regionale meldkamers, bellers het alarmnummer 112 niet konden bereiken? Wat gaat u doen om dit in de toekomst te voorkomen? Kan een NL-alert voortaan eerder en sneller uitgegeven worden, om overbelasting van het alarmnummer te voorkomen?

#### Antwoord 5

De gebeurtenissen rondom deze overbelasting heb ik laten onderzoeken door het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV). Tijdens storm Eunice werd het alarmnummer 112 overspoeld met telefoontjes, waaronder hulpvragen die geen onmiddellijke hulp vereisten. Na het uitgezonden NL-Alert werd het aantal oproepen snel minder waardoor het alarmnummer weer bereikbaar was. Zoals in het antwoord op vraag 4 is aangegeven, is de streeftijd voor het verzenden van een NL-Alert een kwartier. De ervaringen rondom de verzending van het landelijke NL-Alert tijdens de storm Eunice gebruiken we om in de toekomst sneller (en binnen de streeftijd) een NL-Alert te kunnen verzenden. Zie ook het antwoord op vraag 7.

Om dergelijke overbelasting in de toekomst te voorkomen is eenduidige en heldere crisiscommunicatie van belang, zodat mensen weten waarvoor zij wel en niet het alarmnummer kunnen bellen. Inmiddels hebben de betrokken organisaties voor de eenduidige crisiscommunicatie afgesproken voortaan

<sup>4</sup> De rol van het LOCC in deze situaties bestaat uit het adviseren namens de hulpdiensten en daarmee verbonden (multidisciplinaire) crisisorganisaties in het Weer Impact Team, het voorzien in informatie via het landelijke beeld in LCMS (Landelijk Crisis Management Systeem), en het coördineren wanneer hulpdiensten of veiligheidsregio's een verzoek tot bijstand doen (waar tijdens storm Eunice geen sprake van was).

alleen het handelingsperspectief als weergegeven in de infographic van de veiligheidsregio's te gebruiken, en dus niet meer eigen communicatie-uitingen te ontwikkelen. Dit zie ik als een mooie eerste stap in het uniformeren van de publiekscommunicatie door deze organisaties.

#### Vraag 6

Kunt u de stand van zaken geven over de implementatie van de verbetervoorstellen die in gang zijn gezet naar aanleiding van de beleidsdoorlichting multisystemen 2012–2018?

#### Antwoord 6

De verbetervoorstellen naar aanleiding van de beleidsdoorlichting multisystemen 2012–2018 heb ik reeds opgepakt en met de partners in het meldkamerveld geïmplementeerd, op grond van de door uw Kamer aangenomen Wijzigingswet meldkamers in 2020.

Samen met de betrokken partijen wordt nu in de daartoe ingerichte gremia overlegd en binnen de huidige governance kunnen zij invloed uitoefenen op het beleid van het beheer van de meldkamers en de besteding van de middelen. Op basis van laatste ontwikkelingen, urgentie en budgettaire mogelijkheden wordt gezamenlijk geprioriteerd.

Dit komt overeen met de verbetervoorstellen uit de beleidsdoorlichting, en leidt tot een steeds betere koppeling tussen beleidsdoelen en budget en sturing op gezamenlijke ambities en doelstellingen.

Inmiddels is de nieuwe governance van het beheer van de meldkamers enige tijd in werking en is deze governance conform mijn toezegging aan de Kamer na een jaar geëvalueerd. Hierover heb ik uw Kamer begin dit jaar geïnformeerd<sup>5</sup>. De (uitvoering van de) aanbevelingen uit de evaluatie bespreek ik met de partijen in het meldkamerveld en ik zal uw Kamer daarover in mijn halfjaarlijkse voortgangsbrief over meldkamers en missie kritische communicatiesystemen informeren.

#### Vraag 7

Hoe beoordeelt u de aanbeveling van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) om te onderzoeken hoe in de toekomst een NL-Alert sneller kan worden verstuurd?

#### Antwoord 7

Het proces van aanvragen en opstellen van een NL-alert is op basis van een eigen evaluatie al verbeterd. Een tekst voor overbelasting is inmiddels opgenomen in het berichtenboek en het proces rondom uitval van het alarmnummer 112 wordt regelmatig met de verschillende betrokken partners beoefend. Onderzocht wordt hiermee ook hoe het uitzendproces, zowel bij NCC als bij partners, versneld kan worden. Wijzigingen hierop zullen worden doorgevoerd in het NL-Alert inzet- en beleidskader.

#### Vraag 8

Hoe beoordeelt u voorts de aanbeveling van het NIPV om een landelijk operationeel leider aan te stellen om bovenregionale en vooral operationele lacune in kennisdeling en afstemming te voorkomen?

#### Antwoord 8

Het kabinet heeft in haar standpunt<sup>6</sup> over de wetsevaluatie Wet veiligheidsregio's aangekondigd om mét behoud van het goede, zo spoedig mogelijk te komen tot een toekomstbestendig, samenhangend stelsel voor crisisbeheersing en brandweezorg. In de Contourennota Versterking Crisisbeheersing en Brandweezorg<sup>7</sup> schetst het kabinet hoe de organisatiestructuur en samenwerking van betrokken partijen, bestuurlijk en operationeel, bij onder meer interregionale, nationale en internationale risico's en crises wordt vernieuwd. De versterking van de operationele coördinatie en informatiedeling maken hier onderdeel van uit.

<sup>5</sup> Kamerstuk 25 124, nr. 110

<sup>6</sup> Kabinetsstandpunt Evaluatie Wet veiligheidsregio's, 3 februari 2021, Kamerstuk 29 517 nr. 198.

<sup>7</sup> Kamerstuk 29 517, nr. 223